KLM

Tijdschrift voor de frequente KLM-passagier Jaargang 2, nr 6

FLYING DUTCHMAN

December 1983



New York, de nieuwe skyline

AIRBUS A310 wat vooraf ging

Uitneembare WERELDKALENDER


DE BETERE ONDER DE BESTE
Lightweight
WEINMANN
Lightweight
WEINMANN
Het topmodel uit de WEINMANN-serie, de super comfortabele ski-schoen voor de sportieve skiër (doelgroep S/A):
• Centraal sluitingssysteem met integreerbare banden die aan de hak verbonden zijn, zodat er GEEN drukpunten op de wreef en/of enkels ontstaan.
• Extreem lichte ski-schoen (3100 gr. p.p., maat 8) gemaakt van een UNIEKE nieuwe kunststof.
• Orthopedisch gevormde binnenschoen met de mogelijkheid om de binnenschoen PERSOONLIJK aan te passen aan uw voet.
• Uitstekend warmte-isolerend.
• Moderne vormgeving met een exklusief karakter.
• Een ski-schoen zoals geen ander.
Importeur: HELFRASPORT NEDERLAND B.V. TEL. 04113-2370

KLM

Tijdschrift voor de frequente KLM-passagier Jaargang 2, nr 6

FLYING DUTCHMAN

Flying Dutchman een tweemaandelijks tijdschrift voor de frequente KLM passagier, is een uitgave van KLM Nederland, postbus 7700, 1117 ZL Schiphol-Oost, en wordt op basis van controlled-circulation verspreid.
Redactionele realisatie: VNU Media Partners bv, Wildenborch 4, 1112 XB Diemen.
Advertentie-exploitatie: Admedia b.v., postbus 7902, 1008 AC Amsterdam, telefoon 020-54 11 345.
Niets uit deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van uitgever en andere auteurs-rechthebbenden.
Omslagfoto: Amos Schliack

Introductie

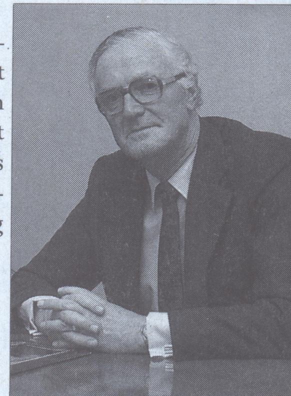
De stimulans voor 1984

Met dit extra dikke nummer sluit het Flying Dutchman-tijdschrift zijn tweede jaargang af. Het blad is voor u en ons een belangrijk *meeting-point* geworden, een stevige schakel in het Flying Dutchman-programma, dat nu al 32.000 deelnemers telt.

De communicatie met onze frequente passagiers is een zaak die ons zeer ter harte gaat. Zij is in wezen de basis van het Flying Dutchman-programma, dat in het nu bijna afgelopen jaar de zakenreiziger verraste met tal van grote en kleine innovaties, van sleepairstoel in de Royal Class tot porcelein en glaswerk in de Business Class.

De terugblik verleidt ons bij alle succes niet tot zelfvoldane tevredenheid. Integendeel, KLM put er op de eerste plaats de stimulans uit in 1984 nog meer mogelijkheden te benutten en plannen te realiseren om u als frequente passagier steeds beter van dienst te zijn. Onder het codewoord *Product '84* werkt KLM in alle sectoren aan een ambitieus programma voor het nieuwe vliegseizoen. En natuurlijk zult u daarover als eerste worden geïnformeerd: in de derde jaargang van Flying Dutchman!

Huyskes



P.B.M. Huyskes, Directeur KLM Nederland

Inhoud

7. Journaal
Het vaste ontmoetingspunt tussen u en uw luchtvaartmaatschappij. Reacties, wensen, tips en commentaar van de deelnemers aan het FD-programma.

11. Airbus A310
Dit tweede verhaal over de nieuwste aanwinst van de KLM-vloot gaat in op wat er qua planning en inspanning voorafging aan de eerste lijnvlucht. En waarom dat 4½ jaar in beslag nam. De introductie van een omvangrijk projekt.

24. Nieuws
In deze rubriek naast actualiteiten van KLM en NLM aandacht voor de vele faciliteiten die de luchthaven Schiphol speciaal aan zakenreizigers te bieden heeft.

25 t/m 36. Flying Business
Het extra katern voor de zakenman heeft als unieke, uitneembare bijlage een wereldkalender van feest- en vrije dagen in 1984. Bijna geen dag blijkt zonder feest te zijn.

37 t/m 44. Skyline New York
Bladzijden die zich laten uitvouwen tot het nieuwe silhouet van een onstuitbare stad.

45. De onzichtbare basis
De 2600 mannen en vrouwen van het Corps Cabinepersoneel weten zich 'het gezicht' van KLM. De basis voor die service aan boord wordt op de grond gelegd en onderhouden.

52. FD-onderweg in Frankfort
Een persoonlijke keus uit de talloze hotels, restaurants, winkels, musea en recreatiemogelijkheden in de kroningsstad van Duitse koningen en keizers.

62. Een vernieuwend conferentieoord
Conferentieoord De Narwal in Wassenaar - vrucht van vrouwelijk initiatief - verschilt hemelsbreed van het bestaande patroon. Innovatie in de praktijk.

67. Buitenboordwinkel
Exclusief geprijsde artikelen in de *FD Flightshop*.

Om straks een goed koos ik een van de AG



pensioen te hebben O IB-aftrek Polissen.

Voor de toekomst zorgen. Pensioen opbouwen. Dat willen we allemaal. Maar ik heb nooit geweten dat er zo veel mogelijkheden waren. Daar heeft m'n verzekeringsadviseur mij op gewezen.

Hij maakte me attent op de AGO IB (Inkomsten Belasting) -aftrek Polissen. Die zijn afgestemd op verschillende behoeften en financiële mogelijkheden. Zo wordt maatwerk mogelijk.

Je kunt bijvoorbeeld jaarlijks een vast bedrag aan premie betalen. Dat is praktisch als je een gelijkmatig inkomen en bestedingspatroon hebt. Maar wat te doen als dat varieert.

Ook daar zijn oplossingen voor. Binnen zekere grenzen kun je ook ieder jaar zelf de hoogte van je premie bepalen. Je legt dan opzij wat je missen kunt.

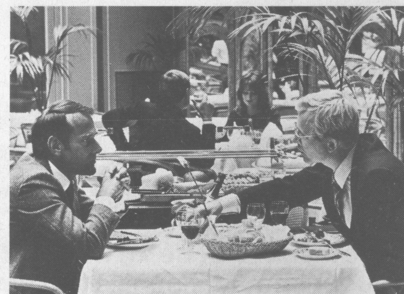
En de naam zegt het al: aan de AGO IB-aftrek Polissen betaalt de fiscus behoorlijk mee. Dat levert nu aanzienlijk belastingvoordeel op. Uiteraard zijn de uitkeringen straks als inkomen belast.

Risicodekking bij eerder overlijden zodat de nabestaanden verzorgd achterblijven? Vrijstelling van premie bij arbeidsongeschiktheid? Het kan allemaal.

En natuurlijk hebben de AGO IB-aftrek Polissen een prima winstdeling. Die wordt gebruikt om het pensioen te verhogen. Zo ga je een zekere toekomst tegemoet.

Mijn verzekeringsadviseur kwam met een uitstekend voorstel. Ik zou die van u ook eens bellen.

Hebt u hier weleens aan gedacht?



Wat zijn de verdere financiële gevolgen als iemand komt te overlijden? Financiële gevolgen in een zakelijke of privé sfeer, voor gehuwden of ongehuwden.

De AGO Voortwee Polis kan zorgen voor goede voorzieningen. Hierbij worden twee mensen voor één bedrag verzekerd. Overlijdt de een, dan komt de uitkering ten goede aan de ander.

Voor aanvulling op pensioen. Of in verband met hypotheekverplichtingen. Of voor overname van een aandelenpakket in een B.V. of een firma-aandeel. Enzovoorts. Allemaal zaken waarin de AGO Voortwee Polis kan voorzien.

Wat hebt u en wat wilt u?

Hoe goed zijn uw voorzieningen? Zijn ze wel voldoende? Dat gaat uw verzekeringsadviseur gaarne samen met u na. Aan de hand van de "AGO Risico-Analyse" wordt uw situatie bekeken en worden uw wensen en verlangens voor de toekomst geïnventariseerd.

Daaruit volgt een gedegen verzekeringsadvies.

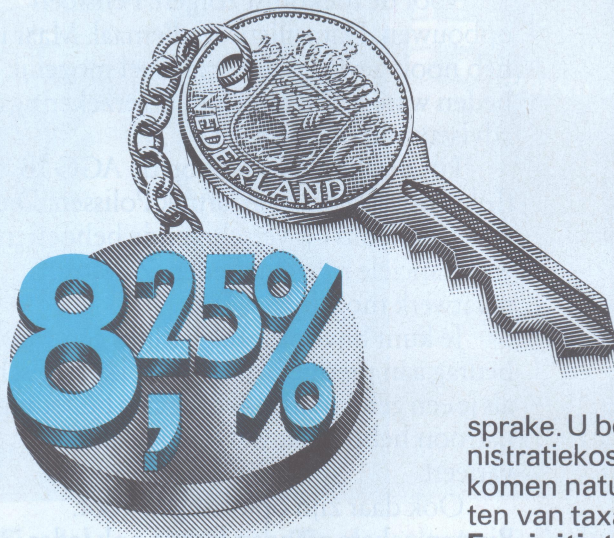
Postbus 249, 8901 MB Leeuwarden.

ago

Met 'n AGO verzekering weet u precies waar u aan toe bent.

DE ROPARCO HYPOTHEEK

SLEUTEL TOT FINANCIËLE VRIJHEID



Als u bij het afsluiten van uw hypotheek toch de vrijheid wilt houden om uw financiering naar eigen behoefte te regelen, dan zal de Roparco Hypotheek u aanspreken. Iedereen, die bewust met geld omgaat, herkent in de Roparco Hypotheek een interessante kredietvorm, die grote financiële vrijheid kombineert met een aantrekkelijke rente.

Vrij krediet tot 70% van de verkoopwaarde
De Roparco Hypotheek wordt verstrekt als eerste hypotheek op eigen woningen, tot maximaal 70% van de onderhandse verkoopwaarde.

Vrij opnemen wanneer en zoveel u wilt
De Roparco Hypotheek is een soort rekening-courant. Van uw tegoed kunt u tot het afgesproken maximumbedrag kostenvrij opnemen zoveel en zo vaak u wilt.

Vrij in aflossen
Ook aflossen kunt u zoveel en zo vaak als u wilt, zonder boete. Maar het hoeft niet, er is geen aflossingsverplichting.

Variabele rente
De rente is variabel, maar kan nooit hoger zijn dan de rente voor effektenkredieten. Wel lager. De Roparco Hypotheekrente is op dit moment* op kwartaalbasis 8% ofwel op jaarbasis 8,25%.

Lage afsluitkosten
Van afsluitprovisie is bij een Roparco Hypotheek geen sprake. U betaalt eenmalig administratiekosten à f 250,-. Daarbij komen natuurlijk nog wel de kosten van taxatie en van de notaris.

Een initiatief van de Robeco Groep
Roparco is een initiatief van de Robeco Groep, een internationaal gevestigde naam op het gebied van beleggen en sparen. Roparco is inmiddels bekend geworden door de Roparco Rekening, een vrije spaarrekening met een hoge, variabele rente.

Meer informatie
Spreekt de Roparco Hypotheek u aan, vult u dan de bon in en stuur deze op. U krijgt dan informatie toegezonden waarin de Roparco Hypotheek duidelijk wordt uiteengezet. Roparco N.V., Parkstraat 30, 2514 JK 's-Gravenhage. Telefoon: 070-924401.

*6 oktober 1983

DE ROPARCO HYPOTHEEK

Stuurt u de informatie naar:

FL1R3

Naam: ______

Adres: ______

Postkode: ______

Plaats: ______

Deze bon in een open envelop zonder postzegel zenden aan: Roparco N.V., Antwoordnummer 5555, 2500 VD 's-Gravenhage

ROPARCO %

Een initiatief van de Robeco Groep.

JOURNAAL

Deze kolommen staan open voor u, FD lezers. U kunt er uw reiservaring in kwijt, tips waarmee andere zakenreizigers hun voordeel kunnen doen, en uw commentaar en vragen aan de FD redactie, directie en medewerkers van KLM. Ook informatie van bedrijven die belangrijk is voor zakenreizigers, is ons welkom.
Inzendingen naar: redactie Flying Dutchman, afd. SPL/MX, Postbus 7700, 1117 ZL Schiphol-Oost. Gepubliceerde brieven worden met een attentie beloond.

Dialoog

Wij horen graag van u

Geachte Flying Dutchman,

Informatie naar en communicatie met u, als intensieve gebruiker van onze diensten, vormen de basis van ons Flying Dutchman programma. Om die reden introduceerden wij de Flying Dutchman telefoonservice en werd deze journaal-rubriek in ons tijdschrift opgenomen.

Maakt u er met een gerust hart gebruik van. De kop boven deze rubriek zegt het al - deze kolommen staan open voor u -. Uw suggesties/commentaar/kritiek en complimenten zijn welkom. U doet ons er een groot plezier mee. Want door naar u te kunnen luisteren zijn wij in staat ons produkt aan te passen aan uw wensen.

Begin oktober ontvingen 5.000 deelnemers aan ons programma het verzoek een enquête-formulier in te vullen met vragen over ons produkt. Behoorde u niet bij de ontvangers en wilt u toch uw ervaring kwijt? Belt u dan met uw Flying Dutchman telefoonservice. Het nummer staat achterop uw FD kaart. Of schrijf een briefje naar KLM Nederland, Afdeling Zakenmarkt, SPL/MX, Postbus 7700, 1117 ZL Schiphol-Oost.

Het zal u ongetwijfeld voldoening geven te weten dat u door middel van uw opmerkingen richting kunt geven aan uw KLM.

Bij voorbaat onze hartelijke dank!



KLM Nederland
J.A. Ancher
Hoofd Passage Marketing en Verkoop

Dankbare vader

Als trouwe KLM-klant bel ik nog wel eens met de FD-telefoonservice om bijvoorbeeld aan de weet te komen hoe op een gegeven dag de temperatuur in Moskou is ('u kunt uw bontmuts gerust thuis laten') en of ik een boeket tulpen mag invoeren in de USA ('geen probleem als u de bollen maar thuislaat'). Toen mijn jonge dochter op haar eentje naar Australië vloog en een nacht in Djakarta moest overnachten, regelde diezelfde desk haar logies in een bij de airport gelegen hotel en betrouwbare opvang bij aankomst.

KLM is niet alleen goed voor frequente passagiers, uw FD-desk dames hebben ook een voortreffelijke feeling voor de bezorgde vaders onder hen!

H. de Wit, Haarlem

De Flying Dutchman telefoonservice

Velen van u maken regelmatig gebruik van de mogelijkheid via de FD-desk met ons te praten. De laatste maanden registreerden wij gemiddeld 1000 telefoontjes met verzoeken, suggesties enz.

Het leek ons een goede gedachte 'de stemmen' achter deze service eens aan u voor te stellen. Op deze foto ziet u van links naar rechts: mevr. Yvette Plechaty, mevr. Ingrid Röling, mevr. Simone Radder, mevr. Hester Alkatiri, mevr. Jolanda Groenewoud, mej. Carla van Dam en (staande) mej. Petra Treur.



Na een aantal jaren ervaring op de reserveringsafdeling zijn deze dames geselecteerd voor de werkzaamheden op de Flying Dutchman desk. De taak bestaat uit het geven van informatie en het zoeken van oplossingen voor eventuele problemen. Wensen, suggesties, op- en aanmerkingen worden genoteerd en aan betrokken afdelingen doorgegeven. Waar nodig ontvangt u als Flying Dutchman schriftelijk antwoord op uw vraag. Omdat de telefoonservice open is van 07.00 - 23.00 uur wisselen de dames elkaar af in verschillende diensten.

Reserveringen kunt u op dit nummer niet maken (met uitzondering van noodgevallen). Hiervoor verwijzen wij u naar uw reisbureau. Tenslotte misschien ten overvloede: het telefoonnummer van de FD-desk staat vermeld achter op uw Flying Dutchman Card.

Commentaar

Stoelselectie

Sinds KLM zijn stoelreserveringen op Londen heeft afgeschaft, reis ik bij voorkeur met Engelse vliegmaatschappijen. Ik vind het altijd weer stuitend te moeten zien hoe bij het instappen iedereen naar de deur rent om een (goed) plaatsje in het vliegtuig te bemachtigen. De Nederlanders hebben daar natuurlijk al enige ervaring in en de buitenlanders hervinden zichzelf met een verbijsterde uitdrukking op hun gezicht in de achterhoede.

Je hebt dan als (doorgaans) beschaafd mens twee keuzes: je kunt je in het gewoel storten en duwend een plaatsje bij je vrienden en familie veroveren of als één der laatsten instappen en ook de pest in hebben, omdat de plaats die je had willen hebben al is ingenomen. In beide gevallen is mijn humeur enige punten gezakt.

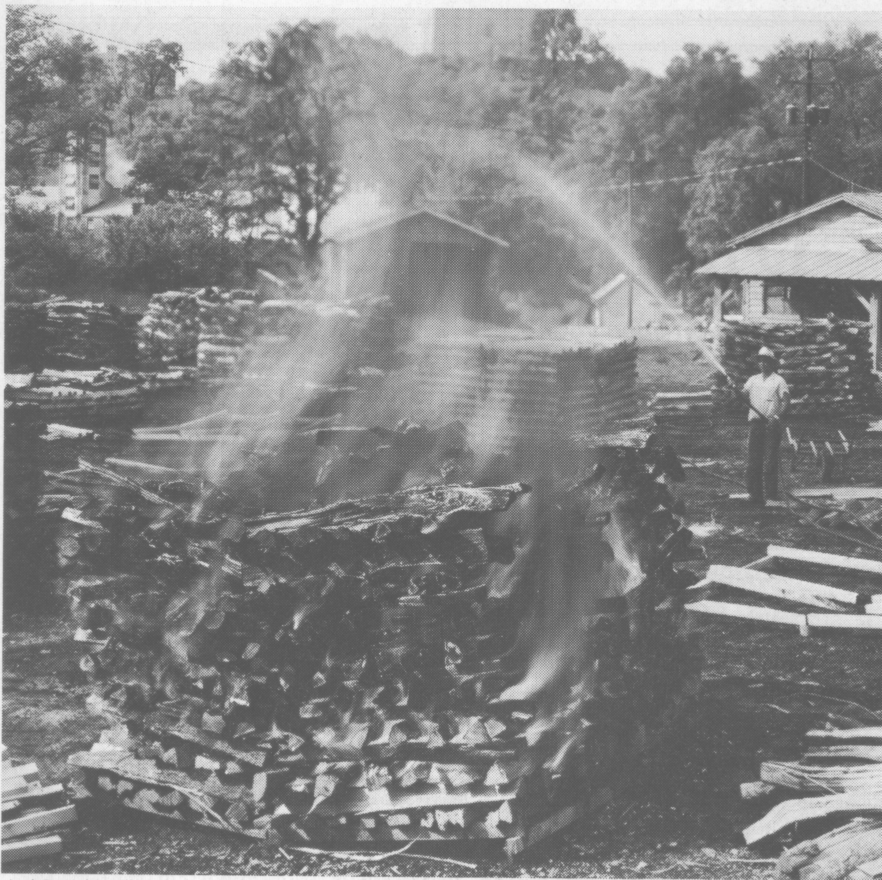
Ik denk dat de service van KLM hierin achterblijft bij die van de Engelse maatschappijen. Ga maar eens kijken bij het instappen daar. Dat gaat gemoedelijk en rustig. Iedereen is zeker van zijn plaats.

Is er een reden voor? Is er kans op herinvoering van stoelnummerreservering of ben ik een roepende in de woestijn? Is er wel eens naar geënquêteerd?

J. Drenthe, Ermelo

Antwoord: Voor een goed begrip is het misschien gewenst eerst onderscheid te maken tussen stoelreservering en stoelkeuze (stoelselectie).

Stoelreservering geschiedt tegelijkertijd met het maken van een vluchtreservering, eventueel lang voor de reisdatum. KLM biedt deze service thans alleen voor de Royal Class passagiers. In het voorjaar van 1984 zal ook echter voor Business Class passagiers de seatreserva-



Jack Daniel Distilleerderij: een Nationaal Historisch Monument in de United States.

BIJ DE JACK DANIEL DISTILLEERDERIJ verbranden we hard esdoornhout, voor de bereiding van 's werelds zachtste whiskey. Wat we doen is houtskool maken. Want elke druppel Jack Daniel's filtreren we door een drie meter dikke laag van deze houtskool, voordat de whiskey gelagerd wordt. En zo verkrijgt Jack Daniel's z'n zeldzaam zachte smaak. Zodra u die geproefd heeft, weet u waarom we zoveel waarde aan onze houtskool hechten. En waarom onze whiskey in proeverijen over de hele wereld zes gouden medailles heeft gewonnen.



Onze eigen speciale houtskool.

We hopen dat u binnenkort zelf zult ervaren dat Jack Daniel's deze onderscheidingen waard is.





Wilt u een boekje over Jack Daniel's Whiskey ontvangen? Schrijf dan naar ons in Lynchburg, Tennessee 37352 USA.

tion-service worden geïntroduceerd.

Stoelkeuze (Seat-selection) biedt de Business Class passagiers de mogelijkheid bij het inchecken een stoelkeuze te maken. Op veel vliegvelden is deze mogelijkheid aanwezig, maar ten tijde van uw vluchten naar Londen nog niet op Heathrow. Inmiddels is ook daar 'Codeco', de check-in computer die seat-selectie mogelijk maakt, geïnstalleerd, waarmee naar wij hopen uw voorkeur voor Engelse maatschappijen is weggenomen.

Vier vragen

Graag uw uitleg over het volgende:

– Waarom kan ik op Heathrow Airport geen stoel boeken bij het inchecken? Ik vlieg immers Business Class en dat kost mij een behoorlijke hoeveelheid geld meer dan een Tourist Class passagier. Mag ik dan niet de voordelen verwachten die Business Class normaal met zich meebrengt?

– Waarom nauwelijks tax-free artikelen aan boord?

– Waarom (en hierover blijf ik mij ergeren!) geen 'smoking-'seats voorin? Waarom niet het systeem dat o.m. Alitalia gebruikt, met rechts no-smoking, en links smoking? Ik stel het, zeker bij korte reizen, zeer op prijs voorin te kunnen zitten, en ervaar het altijd als bijzonder irritant dat ik, die extra veel betaal om Business Class te vliegen, toch niet voorin mag zitten omdat ik rook.

M. Willems, Huizen

Antwoord: – Voor het antwoord op uw vraag inzake de stoelkeuze te Londen, verwijzen wij naar bovenstaand antwoord op de brief van de heer Drenthe.

– In verband met de 'actuele werktijd' voor het cabinepersoneel op korte Europese trajecten (Londen 30-35 minuten) is verkoop van tax-free artikelen nauwelijks mogelijk. KLM is van mening dat het dienstbetoon aan boord niet mag lijden onder de verkoop van tax-free artikelen.

– KLM heeft ruim 9 maanden als proef in een configuratie gevlogen met rechts in het toestel no-smoking en links smoking-stoelen. Proefondervindelijk is toen vastgesteld dat vele van onze passagiers met deze oplossing verre van tevreden waren en dat de huidige oplossing minder weerstanden oproept. Vanzelfsprekend is het onmogelijk het iedereén naar de zin te maken en geldt ook hier dat de minderheid zich helaas moet aanpassen aan meerderheidsstandpunten.

Nieuws

Hotelinformatie

Ramada hotels en Inns: De nieuwe Pacesetter prijzenboekjes geldig vanaf 1 november 1983 tot 31 oktober 1984, waarin opgenomen de speciale tarieven door Flying Dutchman deelnemers kunt u bestellen via telefoonnummer 020 - 47 29 19.

Vermeld uw Flying Dutchman Pacesetter num-

Vervolg op pagina 10

Who are the most relaxed travellers at Schiphol?



The new IAPA Lounge at Schiphol is now open. Exclusively for IAPA members and their guests.

Members of the International Airline Passengers Association now enjoy privileged club facilities at Amsterdam Schiphol, Berlin Tegel, Rome Fiumicino and Mexico City International. Why don't you join them?



Even as well-run an airport as Schiphol gets a bit hectic at times. This is why, for the benefit of members, we have opened an exclusive IAPA Lounge in the main terminal.

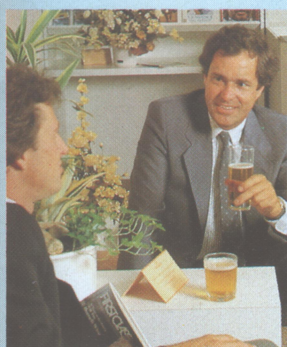
The IAPA Lounge is quick to reach and easy to find. It's a haven of quiet, comfort and calmly efficient service where members can enjoy a drink, entertain a guest or just relax with a newspaper away from the noise and rush.

A similar exclusive IAPA Lounge has just opened at West Berlin's Tegel Airport. At Rome Fiumicino IAPA members now have access to the Green Club reception area, main lounge and bar. And at Mexico City International Airport, to the Club Elite International in the main terminal.

The complimentary VIP facilities available vary in detail at these airports, but at all of them you will feel welcome, relaxed and rather special . . . as a privileged IAPA member. For the full details, post our coupon or 'phone now.



Members appreciate the privacy and quiet.



Drinks are free, Spirits, beer, soft drinks, coffee, tea. Cigarettes, too.



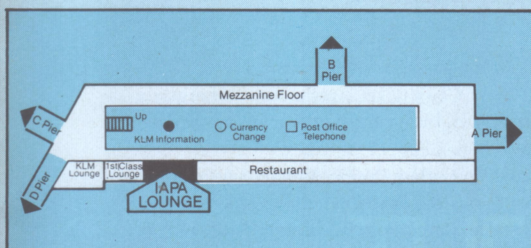
The lounge is staffed from 7 a.m. until 10 p.m. 365 days a year.

Plus: ten other reasons why IAPA membership is both relaxing and stimulating...

1. Share our influence. Become one of 100,000 travellers in 175 countries who make IAPA the largest, oldest and independent organisation of its kind in the world.
2. Save at hotels. 10/35% at 1,800 fine hotels worldwide.
3. Save on car rentals. Up to 20% around the world from leading renters.
4. Low group rate coverage for up to U.S. $1,500,000/U.K. £750,000 Lloyd's travel accident insurance plus hospital and disability benefits.
5. Luggage protection. Use our Bag-Guard labels to avoid advertising your home address when away.
6. Luggage recovery. A reverse-charge call sets in motion our expert luggage trace service.
7. Add our voice to yours. Use IAPA Trav-O-Grams to praise/blame airlines or others for good/bad service.
8. Get Flight Log. Our unique, updated guide to world airports plus air travel tips and rules.
9. Get 'First Class' and APACE, IAPA's lively colour magazine and newsletter, both free to members.
10. Member representation. We maintain a full time office to represent the frequent traveller in matters involving travel safety, comfort, convenience and economy.

Satisfaction guaranteed
Should you for any reason, be less than 100% satisfied we undertake to refund your subscription in full.

YOU CAN'T LOSE...YOU CAN ONLY GAIN FROM MEMBERSHIP...
For full details without obligation, fill in the coupon below or call any of these IAPA Service Offices: (Reverse charge or collect)
ROTTERDAM 333777
LONDON 828 5841 DALLAS 214 438 8100
HONG KONG 3-722 1106 PANAMA 64-2552



Quick and easy to reach. We're on the clearly-signed mezzanine floor of the main airport building.

IAPA
INTERNATIONAL AIRLINE PASSENGERS ASSOCIATION
P.O. BOX 113, LONDON SW1P 1DF ENGLAND
LONDON · DALLAS · HONG KONG · ROTTERDAM · PANAMA

PRIORITY COUPON: AND FREE INVITATION!

FH 629

To: IAPA, Postbus 75.550, 1118 ZP Luchthaven, Schiphol or: IAPA, P.O. Box 113, London SW1P 1DF or: IAPA, P.O. Box 220074, Dallas, Texas 75222 or: IAPA, P.O. Box 98848, Tsim Sha Tsui Post Office HONG KONG or: IAPA, Apdo 3666, Balboa, Ancon, REPUBLIC OF PANAMA

Yes, IAPA benefits sound interesting. Please send full details and a Complimentary Invitation to visit the new IAPA Lounge at Schiphol.

Surname *Mr/Mrs/Ms/Miss* ____________

PLEASE PRINT

Forename(s) ____________

Address ____________

____

Mailcode ____________ Telephone ____________

POST TODAY

BERLITZ®

snel, doeltreffend taalonderwijs

Total Immersion®-programma

Alleen bij ons vindt u het Total Immersion®-programma. Dit is *de snelste en meest doeltreffende manier* om een vreemde taal te leren.

1 leerling, uzelf!

Het aantal leerlingen blijft beperkt tot één: *uzelf!* Negen uur per dag, vijf dagen per week bevindt u zich helemaal in de sfeer van uw nieuwe taal.

Slechts enkele weken

Een cursus duurt meestal twee tot zes weken. Gedurende die tijd spreken u en uw leraren uitsluitend de te leren taal. De hele dag. Elke dag. Zelfs tijdens de lunch (die u door ons wordt aangeboden).

Goede leraren

Goed op elkaar ingespeelde leraren wisselen elkaar af, zodat u voortdurend verse leerstof krijgt aangeboden *in een snel tempo.*

Na uw cursus bent u dan ook in staat de taal te gebruiken in zakelijke en sociale kontakten. Berlitz® Total Immersion®- cursus: *Daardoor beheerst u de situatie. . . dat schept vertrouwen.*

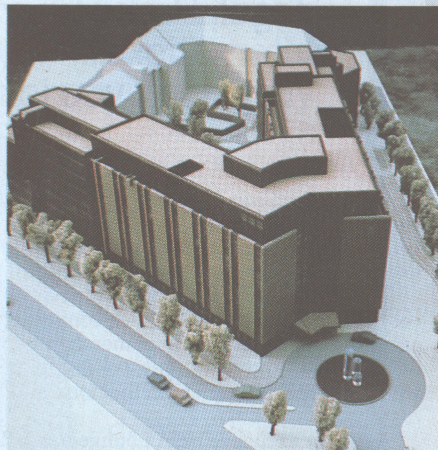
Bel één van onderstaande vestigingen voor meer informatie.

Den Haag: 070-888640
Amsterdam: 020-221375
Rotterdam: 010-111810

Vervolg van pagina 8

mer, zoals genoemd in uw faciliteitenboekje, behorende bij uw Flying Dutchman Card.

Op 1 oktober heeft Ramada in Düsseldorf het RAMADA RENAISSANCE HOTEL geopend. Het nieuwe hotel is gunstig gelegen aan de rand van de stad op 5 km van het vliegveld, 6 km van de 'Messe' en 4 km van het centrum van de Altstadt (zie foto).



250 luxueus ingerichte kamers zijn over zes etages verdeeld. In het penthouse wordt de klant een volledig ingericht fitness centrum geboden, met zwembad van 5 x 15 meter, een sauna en zonnebank, evenals een adembenemend uitzicht over Düsseldorf. Het gourmet restaurant 'Summertime' en de coffee-shop 'Cafe Orchidee', evenals een in Engelse stijl ingerichte bar, zijn rechtstreeks vanuit de lobby bereikbaar.

Golden Tulip Worldwide Hotels: Nieuwe hotels die toetraden tot de Golden Tulip Worldwide Hotelorganisatie:
a) het ROYAL WINDSOR HOTEL in Brussel.
Dit exclusieve hotel in het hart van Brussel heeft 270 stijlvol ingerichte kamers en suites voorzien van airconditioning, badkamer, kleuren-tv, radio en telefoon.
Kamerprijzen van B.frs. 3850 tot B.frs 4750.
b) Het BELSON HOTEL te Brussel.
Een klein 4-sterren hotel met 90 tweepersoonskamers gelegen op 10 minuten van de airport. kamerprijzen B.frs 2100 tot B.frs 2450.
c) Het ALEXIS HOTEL te Seattle en het PACIFIC PLAZA HOTEL te San Francisco in de U.S.A.

Alle informatie over deze hotels is verkrijgbaar bij Golden Tulip hotels, Hilversum. Telefoon: 035 - 43180/49079.
Voor reserveringen kunt u alle KLM-kantoren bellen.

Exclusief voor 'Flying Dutchman':

Theaterarrangement in het Kurhaus hotel

Exclusief voor 'Flying Dutchman' biedt het beroemde Kurhaus Hotel in Scheveningen een aantrekkelijk theaterarrangement in de kerstvakantie. Een leuk idee om uzelf even te



Kurhaus Hotel

verwennen met de luxe van het Kurhaus Hotel tegen een sterk gereduceerde prijs.

Het hotel biedt prachtige kamers met bad en kleuren-tv, twee restaurants, twee bars, een nachtclub onder hetzelfde dak: het Casino en het Golfslagbad en natuurlijk alle aantrekkelijke mogelijkheden van het nieuwe Scheveningen en Den Haag.

- Overnachting in een luxe tweepersoonskamer met bad, kleuren-tv, radio, telefoon en minibar;
- Toegangskaart eerste rang voor de nieuwe musical 'Evenaar' van Jos Brink en Frank Sanders in het Congresgebouw of de musical 'Fien' met Jasperina de Jong of 'Freek de Jonge' in het Circustheater;
- Gratis toegang tot het Golfslagbad en de Kurhaus Club.

f 115,- per persoon
f 35,- toeslag éénpersoonskamer.

'Evenaar' 19 t/m 21/12, 23/12 en 26/12 t/m 30/12/1983
'Fien' 22 + 23 + 26/12/1983
'Freek de Jonge' 19 t/m 21/12/1983

Reserveren 070-520052, toestel 636 onder vermelding van uw Flying Dutchman nummer.

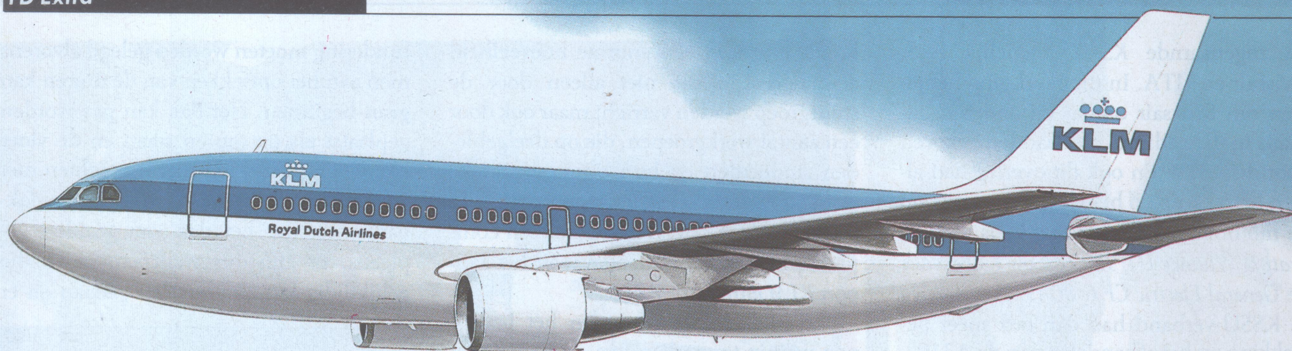
KLM, in combinatie met Cathay Pacific Airways



Alle passagiers in het bezit van een KLM-Business Class ticket Amsterdam - Hongkong en/of Hongkong - Amsterdam, kunnen zonder extra bijbetaling in de Marco Polo Business Class van Cathay Pacific Airways verder reizen naar hun bestemming in het Verre Oosten.

De Marco Polo Business Class, waarvoor Cathay Pacific Airways normaliter een toeslag van 10% berekent, is speciaal ontworpen voor de zakenreiziger en zorgt voor een rust en service die uitstekend aansluiten bij onze eigen Business Class.

In combinatie met de 415 Cathay-vluchten vanaf Hongkong biedt KLM u derhalve uitstekende verbindingen naar de vele Verre Oosten-bestemmingen.



AIRBUS A310

Onze eerste lijnvlucht begon 4½ jaar geleden

Voor de introductie van de A310 heeft KLM viereneenhalf jaar de tijd gehad: van maart 1979, het moment dat de beslissing over de aanschaf was genomen, tot het ogenblik dat de A310 daadwerkelijk volgens de dienstregeling kon worden ingezet, in november j.l. Viereneenhalf jaar lijkt een hele tijd maar die periode was nodig om alle voorbereidingen rond te krijgen.

Wanneer een luchtvaartmaatschappij een nieuw vliegtuig koopt van een type dat ze reeds in gebruik heeft is dat geen opmerkelijke zaak, behalve dat vliegtuigen duur zijn. Anders is het wanneer een geheel nieuw vliegtuigtype in gebruik wordt genomen, zoals bij de Airbus A310 het geval is: dan komt er aardig wat om de hoek kijken alvorens het operationeel is. Het is bepaald wat anders dan een auto kopen en er bij aflevering in wegrijden. Over de voorbereidingen van de introductie van de A310 bij KLM gaat dit verhaal. Hierin wordt in grote lijnen geschetst welke speciale aspecten aandacht kregen zonder dat we, zoals u zult begrijpen, daarbij alle details onder de loep nemen.

Het eigen verlanglijstje

De allereerste fase is het specificeren van het nieuwe vliegtuig. Aan die specificatie is voornamelijk gewerkt door de Technische Dienst, de marketing-specialisten en de mensen die verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van het vliegtuig op de grond, en dat in voortdurend overleg met elkaar. In die specificatie is een eisen- en wensenpakket samengesteld met als centrale vraag: wat heeft de fabrikant KLM te bieden? Van de zijde van KLM volgt dan de logische vraag: kunnen we dat ook zo gebruiken? Is het antwoord ja, dan is dat natuurlijk prachtig, maar de praktijk wijst anders uit. De derde vraag is dan: wat willen we als KLM anders en hoe? Want per slot van rekening moet de A310 geschikt zijn voor KLM en zoveel mogelijk passen in de bestaande methodieken en procedures. Bovendien wil iedere luchtvaartmaatschappij veranderingen aanbrengen op grond van de eigen ervaringen, die ze in het verleden heeft opgedaan.

Overigens is bij het vaststellen van de specificaties ook een voortdurend overleg aan de gang met de partners waarmee KLM op technisch gebied samenwerkt in

de zogenaamde *KSSU,* namelijk SAS, Swissair en UTA. In dit geval ging het alleen om Swissair omdat de anderen, althans in dit stadium, niet hadden gekozen voor de A310. En ook dit overleg had alleen betrekking op het vliegtuig en niet op de motoren, omdat Swissair koos voor de *Pratt & Whitney UT 9D-7R4* en KLM voor de *General Electric CF 6-80A3.* Het overleg in KSSU-verband had dan ook meer betrekking op het afhandelen van de A310.

Naast overleg met Swissair is er ook weer overleg gevoerd met andere kopers van de A310, vaak op initiatief van de fabrikant *Airbus Industrie,* die uiteraard om zo concurrerend mogelijk te kunnen zijn een gestandaardiseerd produkt wil afleveren dat voor zoveel mogelijk kopers acceptabel is. Dergelijke vormen van overleg met collega's/concurrenten zijn, dachten wij, een vrij unieke zaak, die in weinig bedrijfstakken voorkomt - maar dat terzijde.

Alle overleg ten spijt is een aantal wensen ten aanzien van de A310 'geheel des KLM's' geweest, zoals de vliegtuigstoelen. Dat komt o.m. omdat bijvoorbeeld het serviceniveau een belangrijke rol speelt. Wat een maatschappij haar klanten wil bieden vraagt voor iedere maatschappij om een andere aanpak. De specificaties zijn dan ook een voortdurende afweging tussen wat er te koop is, wat KLM wil hebben en wat er technisch en operationeel mogelijk is. En dat alles binnen de grenzen van de vliegveiligheid en getoetst aan de eisen van KLM zelf, die vaak zwaarder zijn dan hetgeen wettelijk wordt vereist.

Toen de specificatie van de A310 in grote lijnen vastlag werd een stuurgroep opgericht, waarin naast het Algemeen Secretariaat waren vertegenwoordigd: Technische Dienst, Opleidingen, Station Schiphol, Vliegdienst, Centrale Planning en Onderzoek, Marketing, Methodiek en Normen en de Grondafhandeling. De taken van de stuurgroep waren:

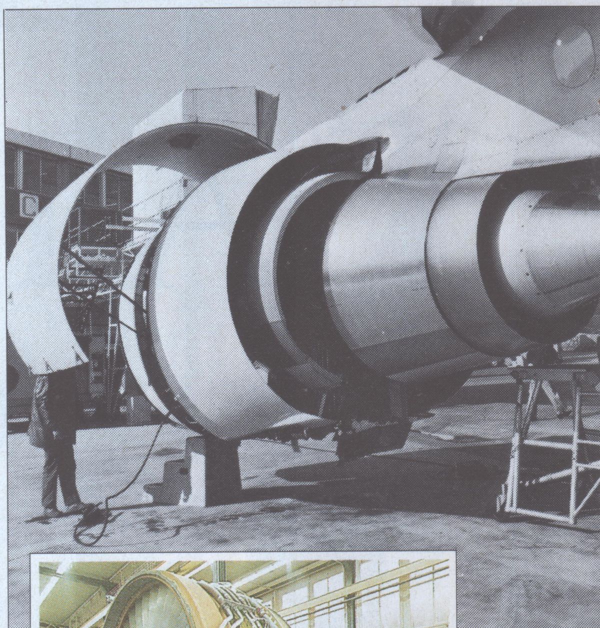
- inventariseren van de voorbereidingsactiviteiten,
- opstellen van een planning en een tijdschema,
- opzetten van een voortgangscontrole,
- signaleren van taken die een lange voorbereidingstijd zouden vragen,
- coördineren van de activiteiten van de verschillende bedrijfsonderdelen onderling,
- informeren van directie en bedrijfsleiding,
- organiseren van de introductie van de A310.

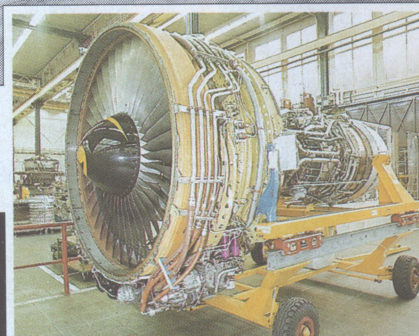
Deze wat eenvoudige opsomming houdt uiteraard een enorme hoeveelheid activiteiten in die niet alleen door de stuurgroep werden verricht maar ook door een aantal werkgroepen, die op deelgebieden studeerden en hun eigen specifieke inbreng hadden. De stuurgroep zette alles op een logische rij en maakte er een compleet plaatje van, samengevat in het rapport *KLM introductie A310.*

Tot dusverre was er in het bedrijf nog weinig te merken van de komst van de A310. Na het werk van de stuurgroep werd deze omgedoopt in Introductiegroep A310, overigens in vrijwel dezelfde samenstelling. De eerste groep rapporteerde direct aan de N.V. Directie, de introductiegroep daarentegen aan de Algemene Bedrijfsdirectie, die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken in het vliegbedrijf KLM. De introductiegroep had als belangrijkste taken: de planning van de dag-tot-dag activiteiten, de voortgangscontrole daarop en het oplossen van knelpunten, met name daar waar de coördinatie tussen de verschillende bedrijfsonderdelen noodzakelijk was.

Het vastleggen van de activiteiten èn de voortgangscontrole gebeuren aan de hand van een zogenaamd PERT-plan. PERT staat voor: *Program Evalution and Review Technique.* Per activiteit worden in het pertplan drie gegevens opgenomen: het tijdstip waarop men aan de activiteit kan beginnen; het tijdstip waarop men gereed moet zijn en de tijdsduur waarbinnen de bewuste activiteit kan zijn uitgevoerd.

Zo'n plan is een absolute noodzaak voor het goed ten uitvoer brengen van een omvangrijk project als de introductie van een geheel nieuw vliegtuigtype. Centraal moet tenminste zijn vastgelegd wie, wat, waar, wanneer en hoe zal gaan doen. Een eenvoudig maar duidelijk voorbeeld is het bouwen van een huis. Dan zal eerst de fundering moeten worden gelegd alvorens men aan het optrekken van de muren kan gaan beginnen. Het dak kan pas worden geplaatst als de muren staan en de vloer ligt. Toch hoeft men niet te wachten met het maken van de dakspanten en de dakpannen totdat het dak kan worden geplaatst. Er zijn dus werkzaamheden die gelijktijdig kunnen worden gedaan en er





Boven: De General Electric CF6-80A3 motor; goed voor zo'n 22,5 ton pure stuwkracht. Onder: De beschildering in KLM-kleuren is de finishing touch. Het einde van het 'kritieke pad' in het Pert Plan is nu bijna in zicht.



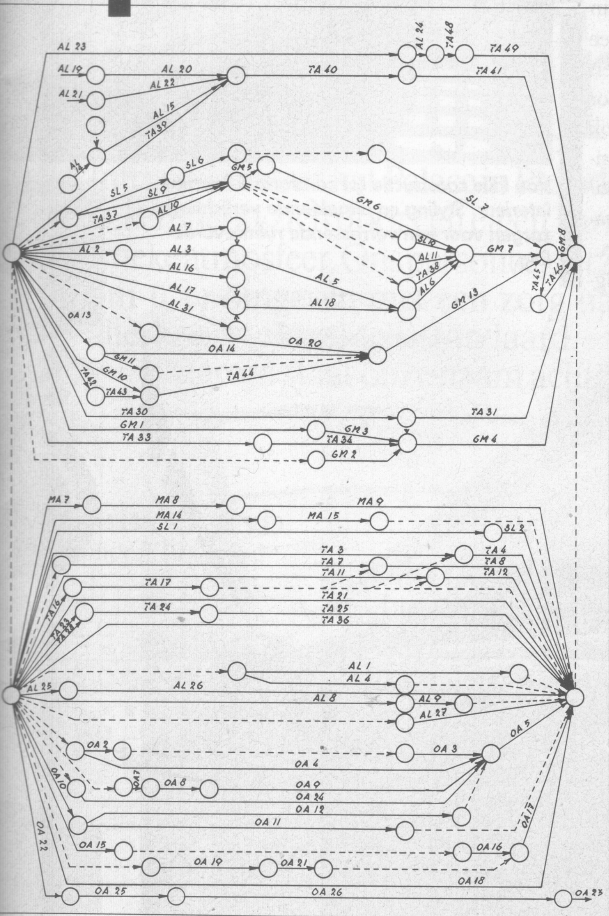
zijn werkzaamheden die pas kunnen worden uitgevoerd als andere gereed zijn.

Bij de planning kent men drie fasen:
1. het opstellen van een lijst van alle werkzaamheden die moeten worden verricht om het project ten uitvoer te brengen;
2. het rangschikken van die werkzaamheden, zodanig dat we precies weten welke werkzaamheden 'op elkaar moeten wachten' en welke gelijktijdig kunnen worden gedaan. Aan de hand hiervan kan dan een netwerkschema worden opgesteld;
3. het bepalen van de tijd die nodig is voor het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden en de mankracht die moet worden ingezet: het vaststellen van de aanvang en het eind van iedere activiteit.

Pas na fase 3 weten we wanneer het project kan zijn beëindigd. De duur wordt dan bepaald door de totale tijd van de achtereenvolgende werkzaamheden.
In ons voorbeeld van de bouw van een huis kan dat zijn:
a. fundament + muren + dak + afwerking
b. kozijnen + muren + dak + afwerking
c. dakspanten + dak + afwerking.

De langstgevonden tijdsduur noemt men *het kritische pad*.

Zo ziet op papier een Pert Plan eruit waarmee de voortgang van de introductieactiviteiten, in dit geval van de A310, kan worden gecontroleerd. Bij het volgen van het kritische pad worden de knelpunten zichtbaar.



Het pertplan heeft als voordeel, dat bij de voortgang van de introductie van de A310 niet *alle* werkzaamheden in de gaten hoeven te worden gehouden. Door op regelmatige tijden het plan door te rekenen komt er vanzelf een kritisch pad (en soms ook meerdere) tevoorschijn. Overigens liggen niet altijd dezelfde werkzaamheden op het kritieke pad. Nu eens kan dit worden bepaald door vertraging bij het samenstellen van handboeken, dan weer door een studie over de procedures voor de vliegtuigafhandeling, om maar twee mogelijkheden te noemen.

Om ervoor te zorgen dan de introductiedatum niet in gevaar komt moet steeds extra aandacht worden gegeven aan die werkzaamheden, die op het kritische pad komen te liggen. Er moet een oplossing worden gezocht door bijvoorbeeld andere werkzaamheden op te schuiven of meer mankracht in te zetten. Aan de hand van het pertplan is het mogelijk op ieder moment te zien waar extra aandacht nodig is.

Mijlpalen van de samenwerking

Als men er vanuit gaat dat iedere voorbereidende activiteit bij de introductie van de A310 met grote zorg wordt gedaan, zijn er toch een aantal aspecten die extra attentie hebben gevraagd. Dat is onder meer de omdraaitijd van 50 minuten op een buitenlands station en ook op Schiphol, en dàt terwijl de A310 veel groter is en meer passagiers kan vervoeren dan de DC-9. Toch moet de afhandeling gebeuren binnen dezelfde 50 minuten die voor de DC-9 gelden. Een totaal andere aanpak dus om toch het hoge KLM service-niveau te kunnen halen.

Een geheel andere, en zeer nauwkeurige voorbereiding vraagt de toepassing van de ultramoderne en nieuwe digitale electronica, de nieuwe General Electric-motoren, de nieuw toegepaste materialen bij de bouw van de A310, de reservedelen-strategie, de nieuwe werkplaatsen en de trainingsmethoden.

Bij Airbus Industrie, aan fabriekszijde dus, bestaat uiteraard ook een planning met betrekking tot onder meer de bouw van de KLM-toestellen. Meer dan 150 werkzaamheden zijn daar vastgelegd in een tijdschema: de *KLM A310 Development Milestones* genaamd. Regelmatig worden deze met KLM besproken en afgestemd op het KLM pertplan. Dat vraagt uiteraard om een vrijwel permanent contact tussen KLM en Airbus Industrie. Daarom is er bij KLM een coördinator werkzaam en is er bij Airbus Industrie een KLM-vertegenwoordiger gestationeerd.

Overleg, afstemming, planning, vergaderingen, maar vooral samenwerking en onderling vertrouwen, dat zijn de belangrijkste elementen bij de introductie van een geheel nieuw vliegtuigtype als de A310.

Overleg, afstemming, planning, vergaderingen, maar vooral samenwerking en onderling vertrouwen, dat zijn de belangrijkste elementen bij de introductie van een geheel nieuw vliegtuigtype als de A310. Al eerder heeft KLM nieuwe typen vliegtuigen en daaronder ook wide-bodies in gebruik genomen als de Boeing 747 (de eerste) en de DC-10. 'Oude plannen oppoetsen en checklists bijstellen', zeggen de kenners op een wat onderkoelde toon. 'Eigenlijk helemaal niet zo spectaculair, zo'n introductie', menen ze. Dat mag allemaal wel zo zijn, het hele activiteitenscala is toch een hele klus, die door vele KLM-experts van hoog tot laag met grote zorgvuldigheid is uitgevoerd. Hieronder laten we u nader kennismaken met een aantal afdelingen binnen KLM en hun aandeel in de introductie van de Airbus A310.

Marketing

Voorafgaande aan de introductie van de A310 heeft de afdeling marketing een belangrijk aandeel gehad in de studies omtrent de bepaling van het lijnennet, de frequentie waarmee bepaalde routes moeten worden bediend, het interieur, de configuratie, het servicepatroon aan boord, de promotie en publiciteit enz.

De A310 wordt door KLM ingezet op de routes in Europa en naar bestemming rond het Middellandse Zeegebied, op de korte en middellange afstanden dus. Dat klinkt eenvoudig, maar heeft veel ingrijpende consequenties. Want zou de A310 alleen worden ingezet op de Europese routes dan zijn configuratie en servicepatroon bijvoorbeeld heel wat eenvoudiger te bepalen dan nu het geval is. Zo moet één en hetzelfde toestel 's ochtends kunnen worden ingezet op Londen en 's middags op Caïro. Tussen beide bestemmingen ligt een enorm verschil, niet alleen wat de afstand betreft, maar ook wat betreft het passagiersaanbod in de verschillende klassen, het vrachtaanbod en het servicepatroon. Het eenvoudigste zou dus zijn hetzelfde toestel steeds op dezelfde route te gebruiken. KLM dient echter flexibel te zijn en moet efficiënt met tijd, materiaal en ruimte omspringen.

Die meervoudige inzetbaarheid van de A310, waarmee verschillende soorten routes moeten worden bediend met ieder een geheel eigen vervoersmix, is uitvoerig bestudeerd. Om tot de meest verantwoorde configuratie te komen heeft men van marketingzijde de volgende overwegingen op een rij gezet:

- het vervoer met een hoge gemiddelde opbrengst (het zgn. hoogwaardige vervoer) zal tenminste gehandhaafd moeten blijven en liever nog vergroot moeten worden;
- de verhouding tussen Business Class- en Tourist Class-vervoer is per route zeer verschillend: Het produkt zal daarom flexibel moeten zijn om aan de vraag van de passagiers te kunnen voldoen, zonder de kwaliteit te verlagen.
- er zal duidelijk onderscheid moeten zijn tussen de verschillende klassen tegen verschillende tarieven;
- de concurrentie zit niet stil en zal op dezelfde routes als die van KLM eveneens wide-bodies gaan inzetten.

Stoelen speciaal voor KLM ontworpen

Na zorgvuldige afweging is als meest optimale mogelijkheid voorgesteld: een indeling van de cabine in een Business Class en een Tourist Class met in beide acht stoelen op een rij (2-4-2). KLM heeft voor de A310 speciale stoelen laten ontwerpen, die voor beide klassen gelijk zijn. Het verschil zit hem echter allereerst in de beenruimte, want de afstand tussen de stoelen onderling (de *pitch)* is bij de Business Class 34 inch (85 cm) en in de Tourist Class 31 inch (77,5 cm). Voorts wordt in de Business Class in het middenblok één van de vier stoelen geblokkeerd en van een tafelblad voorzien, waardoor de zakenreiziger meer werkruimte heeft. Overigens zijn de KLM-A310 stoelen comfortabeler, omdat ze breder en hoger zijn dan de standaard A310-stoelen.

Door gebruik van een semi-vaste afscheiding is het mogelijk af te wijken van de in principe geldende indeling van 70 Business Class stoelen en 136 in de Tourist Class. Een aantal stoelen in de laatste klasse zal op de pitch van de Business Class worden geplaatst zodat het vrijwel altijd mogelijk is aan de vraag van de Business Class-passagier te voldoen.

Interieur en entertainment

Ook wat betreft het interieur van de A310 heeft marketing een rol gespeeld. De A310 in de KLM-uitvoering kent een aantal bijzonderheden. Zo hoeft de passagier de luchtinlaat/ventilatie niet meer zelf te regelen. Het luchtverversingssysteem van de A310 is zodanig geperfectioneerd dat die individuele ingreep overbodig is geworden. Wel kan iedere passagier de verlichting (leeslamp) regelen. Verder zijn er zowel aan de zijkanten als in het midden grote ruime bagagebakken geplaatst die ook gesloten kunnen worden.

Als sanitaire voorzieningen zijn er in de A310 zes toiletten beschikbaar, twee voorin en vier achterin. In enkele toiletten zijn extra voorzieningen aangebracht voor lichamelijk gehandicapten. Dat geldt ook voor de nieuwe stoelen, waarvan een aantal aan het gangpad een wegklapbare leuning krijgt, waardoor gehandicapte passagiers gemakkelijker kunnen plaatsnemen.

Entertainment aan boord is belangrijk. Onderzoeken hebben aangetoond dat na lezen het beluisteren van muziek het meest gewild is. KLM heeft dan ook gekozen voor een audiosysteem met zes stereokanalen. Film of video zal voorlopig nog niet worden geboden. Een doorslaggevende reden daarvoor is dat de trajecten die de A310 vliegt relatief kort zijn en dat met het vertonen van films de bediening en de overige service aan boord in het gedrang zouden komen. Andere redenen waren, dat een deel van de bagagerekken in het midden zou moeten verdwijnen, dat de stoelen lager zouden moeten worden ten koste van het comfort en dat er twee stoelen opgeofferd zouden moeten worden voor het plaatsen van de videocentra.

In het marketing-concept is uiteraard ook gedacht aan het vrachtvervoer. In het vorige FD Magazine hebt u kunnen lezen





Van kille constructie tot comfortabel cabine-interieur. Styling en uitgekiende verlichting zorgen voor een verrassende ruimteverdeling.

dat de keuze van KLM voor de A310 voor een belangrijk deel is ingegeven door de vrachtaspecten. Daarbij speelde vooral het kunnen gebruiken van de reeds bestaande Boeing 747 en DC-10-containers en pallets een grote rol. Er hoefden voor de A310 dus geen aparte laadeenheden te worden ontworpen en besteld, waardoor er, mede gelet op de afhandeling, veel efficiënter kan worden gewerkt.

Grondafhandeling

Het klinkt wat tegenstrijdig, maar 'een goede vlucht wordt op de grond gemaakt'. Vervoer van passagiers, vracht en post door de lucht is afhankelijk van een goede voorbereiding en begeleiding op de grond. Lijndienstmaatschappijen vliegen volgens een strak schema met tevoren vastgestelde vertrek- en aankomsttijden. Dat houdt tevens in dat de afhandeling op de grond ook aan een strak schema is gebonden, niet alleen op het station van vertrek maar ook op de tussenstations en op het eindstation, waar het vliegtuig moet omdraaien.

Dat omdraaien is, wanneer we spreken over de afhandeling van de A310, een van de kernpunten. De omdraai van de A310 moet kort en dus gemakkelijk verlopen, wat ook geldt voor de tussenlandingen. Het grote verschil is dat in het eerste geval het gehele toestel leeg gaat en dat bij een tussenlanding transitpassagiers en -vracht aan boord blijven. Omdraai en tussenlanding worden in grote lijnen bepaald door:

- in- en uitstappende passagiers,
- laden en lossen van vracht, post en bagage,
- catering,
- tanken,
- schoonmaken,
- het beschikbare grondafhandelingsmaterieel.

Sommige van deze werkzaamheden vinden gelijktijdig plaats, andere niet.

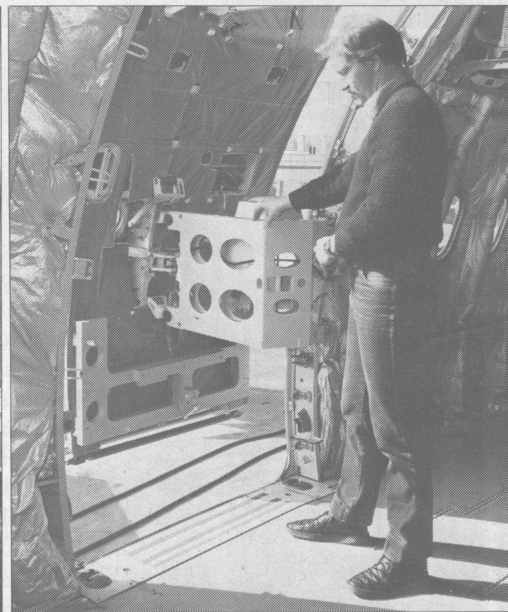
De A310 gaat in de loop van de komende jaren de DC-8 en de DC-9 vervangen. Om het vluchtenschema zo weinig mogelijk te beïnvloeden is het noodzakelijk dat de A310 in dezelfde tijd wordt afgehandeld als de DC-9. Dat vergt echter een grondige voorbereiding. Immers, de A310 heeft een veel grotere capaciteit in aantal passagiers dan de DC-9 en kan bovendien veel meer vracht vervoeren. Dat betekent dat er meer moet worden bevoorraad aan boord en dat er meer afhandelingsmaterieel nodig is. Dat laatste niet alleen vanwege de hoeveelheid vracht, maar ook omdat de A310 een *wide body* is en gemechaniseerd wordt afgehandeld.

Het klinkt wat tegenstrijdig, maar 'een goede vlucht wordt op de grond gemaakt'. Vervoer van passagiers, vracht en post door de lucht is afhankelijk van een goede voorbereiding en begeleiding op de grond.

De frequentie van de A310-vluchten heeft ook een grote invloed. Zoals gezegd is het een wide body evenals de Boeing 747. Wanneer echter een 747 van Schiphol vertrekt is dat toestel vaak niet binnen 24 uur terug. De A310 vliegt veel kortere trajecten en is in veel gevallen alweer binnen drie uur terug. Bij een vloot van tien A310's, die driemaal per dag vertrekken betekent dat eenzelfde afhandeling als zouden er per dag dertig 747's worden afgehandeld, zeg maar, een verdrievoudiging van de afhandelingscapaciteit. De afhandeling dient dus zo kort en gemakkelijk mogelijk te zijn.

De afhandeling van de A310 zoals gesteld geschiedt mechanisch. Drie punten zijn daarbij van belang. Allereerst is dat het intensieve gebruik van pallets en containers, waarbij hetzelfde materieel kan worden gebruikt als voor de Boeing 747 en de DC-10. Verder is het ruim voor bulkvracht in de KLM A310's geschikt gemaakt voor een zevende container, wat de snelheid van laden en lossen bevordert en ten derde is voor het verplaatsen van de laadeenheden gekozen (in overleg met o.m. Swissair) voor een semi-automatisch laad- en lossysteem zoals dat vrijwel hetzelfde bij de Boeing 747 wordt gebruikt, wat de efficiency bevordert en kostenbesparend werkt.



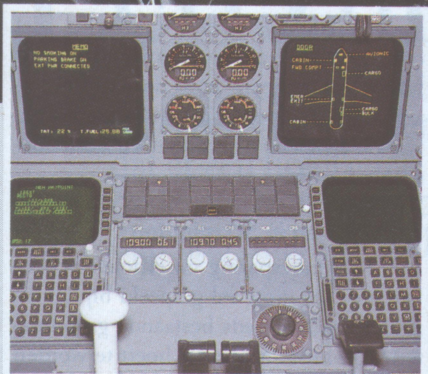


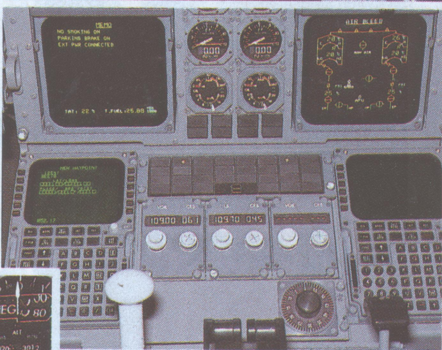
Links: blik op de uitlaat van de linkermotor tijdens controleactiviteiten. Boven: kritische inspectie van de deurconstructie. In een later stadium worden alle metaalwaren door kunststofpanelen aan het oog onttrokken.

Omdraaien in 50 minuten

Kostenbesparing en efficiency hebben ook een grote rol gespeeld bij het inzetten van het reeds bestaande grondmaterieel, waardoor minder hoeft te worden geïnvesteerd. Efficiency is nodig om een zo kort mogelijke omdraaitijd te realiseren. De omdraaitijd wordt bepaald door twee factoren. Dat zijn de cabinetijd en de platformtijd. De eerste wordt bepaald door het in- en uitstappen van de passagiers, het schoonmaken van de cabine en de catering. De platformtijd wordt vastgesteld door het laden- en lossen, het tanken en de technische afhandeling.

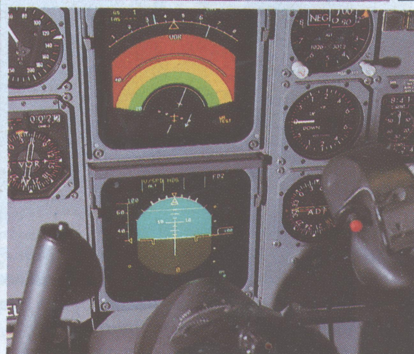
Voor de vluchten binnen Europa is de omdraaitijd op Schiphol gesteld op vijftig minuten, waarbinnen de platformtijd kan worden gehaald. Bij de A310 kan de catering plaatsvinden zonder dat de in- en





Het geavanceerde instrumentarium in de cockpit vormt slechts een tipje van de technologische ijsberg. De eigenlijke apparatuur, waaronder een fors aantal digitale computers, bevindt zich in een ruimte onder de cockpitvloer.

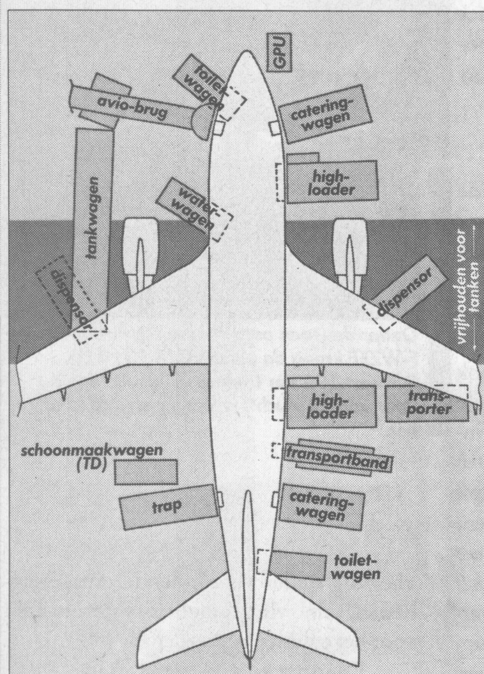




uitstappende passagiers daarvan iets merken. De galleys zijn zodanig geplaatst dat ze niet vlakbij de deuren zijn gelegen. Op buitenstations kan een andere omdraaitijd gelden afhankelijk van het gevlogen traject en de bijbehorende tijd voor schoonmaken en bijvoorbeeld tanken, alsmede de beschikbaarheid aldaar van grondafhandelingsmaterieel.

De A310 is een kleiner vliegtuig dan de Boeing 747 en toch heeft men voor de afhandeling méér materieel nodig. Hieraan is de al eerder genoemde omdraaitijd debet. Dat inzetten van meer materieel vraagt echter ook om een strakkere platformregie om de omdraaitijd te halen.

Iedere keer opnieuw vraagt dat van het platformteam een grote inspanning. Bovendien vereist het een zeer nauwkeurige werkwijze. Bijgaande situatieschets laat zien waar alle materieel rond het vliegtuig staat. Een kritiek punt is daarbij de hooglader vlak achter de flaps van de rechtervleugel. Bij onnauwkeurig werken kunnen daar beschadigingen ontstaan. Om dit te voorkomen is dat deel van de romp nagebouwd van hout en is er door alle betrokkenen intensief geoefend.



Een korte omdraaitijd kan alleen gerealiseerd worden, indien al het grondafhandelingsmaterieel het vliegtuig gelijktijdig kan bereiken. Strakke platformregie is dan ook van het grootste belang.

Wat het tanken betreft heeft KLM gekozen voor de mogelijkheid dit via beide vleugels te kunnen doen. Voordeel daarbij is dat het tankmaterieel de belading niet in de weg staat en dat steeds de gunstigste positie kan worden gekozen. Bovendien is het mogelijk, indien nodig, met twee tankeenheden tegelijk te werken.

Voordat de A310 in gebruik werd genomen is er tussen KLM op Station Schiphol en de N.V. Luchthaven Schiphol intensief overlegd over de afhandeling van de A310. Daarbij is gekeken naar de gates waar de A310 het best kan worden afgehandeld, onder meer gelet op de aantallen passagiers die moeten wachten bij het instappen. In totaal gaat het om negentien gates, waarvan alle acht van de D-pier en de andere elf verspreid over de A, B en C-pier.

Ook aan de platformkant zijn deze negentien gates geschikt voor het afhandelen van de A310. Met deze negentien zijn er voldoende posities op Schiphol beschikbaar voor het nieuwe toestel, waar overigens niet alleen de KLM-vliegtuigen door de eigen medewerkers worden afgehandeld, maar ook die van andere maatschappijen.

Opleidingen

Het aanschaffen van een geheel nieuw vliegtuigtype is voor iedere luchtvaartmaatschappij een verreikende beslissing. Maar daarmee ben je er niet alleen. De mensen die ermee moeten werken moeten goed voorbereid, opgeleid zijn. Bij de A310 speelden een paar opmerkelijke feiten een rol. Zo kreeg KLM te maken met een geheel nieuwe fabrikant, wiens werkwijze men eigenlijk niet kende, anders dan met bijvoorbeeld *Boeing* en *McDonnell Douglas.* Het is bovendien een Franse fabrikant, waar Engels weliswaar de voertaal is, maar waarbij de taal toch een rol speelt. En er waren nog geen andere maatschappijen die de A310 in gebruik hadden zodat er van ervaring op opleidingsgebied van anderen geen gebruik kon worden gemaakt. Bovendien kwam de benodigde documentatie in gedeelten vrij voor gebruik bij de instructie.

Het grootste deel van de benodigde informatie moest van Airbus Industrie vandaan komen en dan met name van het eigen opleidingsinstituut in Toulouse: *Aeroformation.* Het grootste deel zoals gezegd, want ook van andere toeleveringsbedrijven (de zgn. *vendors*) is KLM afhankelijk zoals voor de motoren, de galleys, de stoelen, elektronika e.d., die volgens de KLM-specificaties moesten worden geleverd.

De opzet van de A310-instructie is in wezen eenvoudig: eerst worden de instructeurs opgeleid en deze leiden vervolgens de betreffende KLM-ers op. Voor de opzet van de cursussen wordt geput uit drie informatiebronnen: Aeroformation samen met Airbus Industrie, General Electric voor wat betreft de motoren en tot slot de toeleveringsbedrijven. Verder is er veel overleg met *Swissair* en *Lufthansa,* omdat deze beide maatschappijen de A310 ook hebben besteld en eerder afgeleverd hebben gekregen.

Een deel van de KLM-cursussen voor de A310 wordt in eigen huis gegeven, een ander deel buitenshuis. Naarmate de komst van de A310 naderde werd het aantal KLM-cursussen geïntensiveerd, hetgeen niet betekent dat men niet allang bezig was. Al sedert eind 1981 worden er opleidingen voor de A310 verzorgd. Voor het grootste deel hadden al deze cursussen betrekking op de techniek van de A310 en de General Electric-motoren. Niet vergeten mag worden dat er ook veel aandacht is besteed aan opleidingen voor de medewerkers in de tankdienst, de technische afhandeling van het vliegtuig, zoals het verversen van water, het slepen van het toestel, waarbij de cockpit werd bemand door niet-vliegend personeel, en de al eerder uitvoerig vermelde afhandeling op de grond met het bijbehorend materieel.

Een deel van de KLM-cursussen voor de A310 wordt in eigen huis gegeven, een ander deel buitenshuis. Naarmate de komst van de A310 naderde werd het aantal KLM-cursussen geïntensiveerd, hetgeen niet betekent dat men niet allang bezig was.

Andere facetten die op opleidingsgebied aan de orde komen zijn de afhandeling op het gebied van de passage, zoals de instapprocedures, de automatisering van de belading op grond van gegevens van de fabrikant en de vluchtvoorbereiding. Dat laatste wordt mede bepaald door het nieuwe instrumentarium dat aan boord wordt gebruikt zoals bijvoorbeeld het *Flight Management System.* Vluchtvoorbereiding stelt tenslotte vast hoe er zo economisch mogelijk, gegeven de omstandigheden, wordt gevlogen. Daarvoor is veel kennis en dus opleiding nodig.

Ook de medewerkers en -sters in de cabine dienen grondig te worden opgeleid; zij bepalen immers voor een belangrijk deel de kwaliteit van de dienstverlening ten opzichte van de passagiers. In wezen verandert er voor hen wat betreft de opleidingsmethodiek niet veel. Waarop getraind moet worden zijn met name de afwijkende galleys, ovens, bedieningspanelen voor de electrische apparatuur, verlichting enz. Die training geschiedt bij KLM in een zogenaamde *mock-up,* een



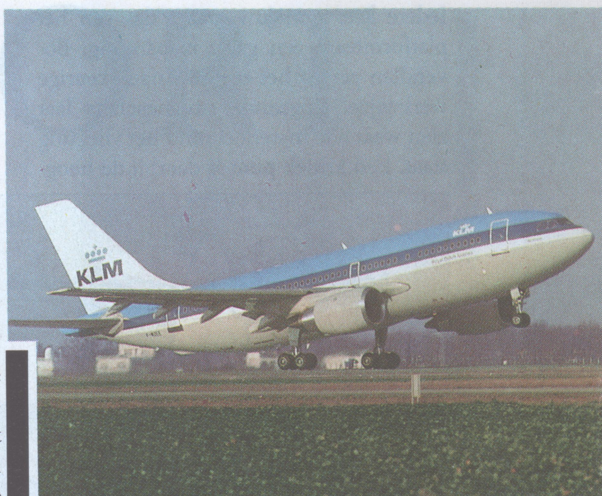
Scheren en opladen, waar ook ter wereld. Automatische aanpassing van 100 t/m 240 volt. Met een speciaal snoer ook opladen van 12 volt, in auto of caravan.

model op ware grootte in een leslokaal. Met de komst van de A310 heeft KLM besloten voor dit type niet een aparte mock-up te bouwen, maar er één te plaatsen voor de *wide bodies* en één voor de zogenaamde *narrow bodies*. Daarmee werd ook binnen het opleidingsgebied voor het cabinepersoneel een grotere efficiency bereikt en veel ruimte bespaard. Daaraan heeft de A310 belangrijk bijgedragen.

Vliegdienst

De vliegdienst, waarin zowel de stuurhutbemanning als de cabinebemanning zijn vertegenwoordigd, is vanaf het moment dat er over de aankoop van een nieuw vliegtuigtype is gesproken, bij die besprekingen betrokken geweest. Toen die keuze eind maart 1979 viel begon ook voor de vliegdienst het stadium van de specificatie. Daarbij ging het in eerste instantie om het vaststellen van de instrumenten en systemen zoals die in cockpit en cabine gebruikt zouden gaan worden. In het begin was die specificatie meer cockpit gericht, vooral omdat juist daar sprake was van de meest opmerkelijke veranderingen op technisch gebied ten opzichte van andere wide body-vliegtuigen zoals de digitale technieken, de cathodestraalbuizen enz.

Onmiddellijk nadat de keuze op de A310 was gevallen werd vanuit de vliegdienst door de afdeling vliegtechnische zaken de organisatie rond de A310 op gang gezet. Aansluitend daarop werd begin 1982 een zogenaamde *typekantoor* opgericht, zoals KLM dat ook kent voor de andere vliegtuigtypen waarmee wordt gevlogen. Vandaaruit verzorgt men de voorbereiding, ondersteuning en coördinatie van de verschillende vliegtechnische aspecten. Allereerst moeten zoveel mogelijk gegevens over het nieuwe vliegtuigtype worden verzameld. Dat gebeurt hoofdzakelijk via de fabriek en voor het overige via de toeleveringsbedrijven. Die gegevens zijn onder meer nodig voor het kunnen samenstellen van hulpmiddelen als de vliegtuighandboeken waarin alle systemen staan beschreven en vervolgens de bedieningsprocedures van die systemen bij het vliegen onder normale omstandigheden, maar ook wanneer systemen niet volledig functioneren en noodprocedures moeten worden gevolgd. Tevens moeten er gegevens beschikbaar zijn over de te vervoeren lading, de navigatie-informatie die in de computer van het Flight Management System moet worden gestopt, de weerslimieten die voor elke landingsbaan verschillend zijn, de gedragingen van het vliegtuig onder verschillende omstandigheden, de vliegveiligheidsvoorschriften voor het cabinepesoneel enz.



Onder de (toen nog) Franse registratie F-WZEE kreeg de eerste KLM A310 op 8 maart 1983 in Toulouse zijn luchtdoop. Duur van de vlucht: twee uur en drie kwartier.

Daarmee is men er niet, want al deze gegevens moeten toepasbaar worden gemaakt voor het gebruik van de A310 bij KLM en wel zodanig, dat ermee gewerkt kan worden binnen de reeds bestaande werkmethodiek. Immers, elke luchtvaartmaatschappij kent op een aantal terreinen een eigen manier van werken, die voor die maatschappij het meest efficiënt is gebleken. Ook een nieuw vliegtuigtype moet daarin passen, omdat afwijkingen kostenverhogend zouden werken.

Naast het vastleggen van de gegevens en samenstellen van handboeken wordt in ruime mate aandacht besteed aan de training van stuurhut- en cabinebemanningen. De training van de stuurhutbemanningen bestaat uit twee delen. Het eerste deel is theoretisch en het tweede gericht op de praktijk. De theorie wordt onderwezen op de grondschool en is onder meer gebaseerd op dat deel van het handboek dat gaat over de systemen. Daarin wordt getraind met behulp van audiovisuele middelen en schaalmodellen.

De praktijktraining is ook weer te verdelen in twee stukken. Een deel van de praktijkopleiding vindt plaats in de vluchtnabootser en het andere is de praktijk van het vliegen in het toestel zelf. Hierbij kan worden opgemerkt dat er nauwelijks verschil bestaat tussen de 'werkelijkheid' van de nabootser en het 'echte' vliegen; zover is de techniek reeds gevor-

derd. Dat heeft overigens als groot voordeel dat er meer (en dus goedkoper) 'op de grond gevlogen' kan worden.

Wat de opleiding van het cabinepersoneel betreft valt het servicegedeelte aan boord, zoals we hebben gezien, onder de afdeling opleidingen. De vliegdienst, en dan met name cabinezaken, bepaalt zich tot het vliegveiligheidsgedeelte.

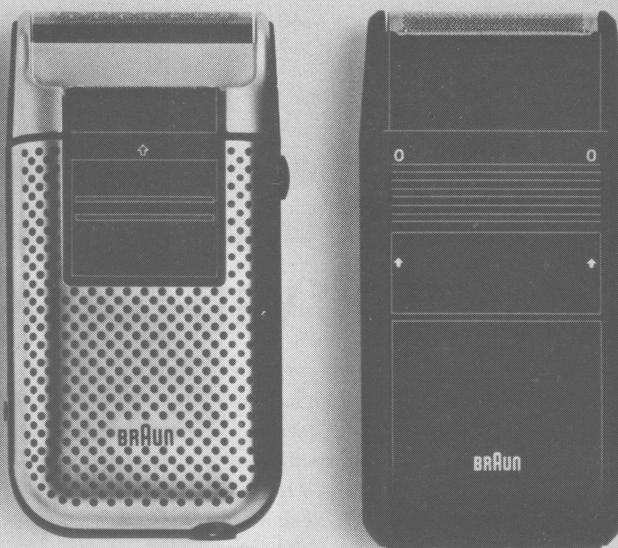
Nieuw, nieuw, nieuw, vrijwel alles is nieuw bij de A310. Bij de vliegdienst is men op alle fronten voorbereid op die nieuwigenheden. Voor de meesten is gezien de intensieve opleiding eigenlijk niets meer nieuw: men is er al aan gewend met de A310 te werken.

Cabinezaken heeft de A310 aangegrepen om een aantal vernieuwingen aan boord toe te passen. Dat was onder meer een veranderde lay-out van de galleys, waardoor er efficiënter kan worden gewerkt. Ook kennen de galleys nieuwe ovens met tijdklokken, waardoor de maaltijden op het juiste moment en op de juiste temperatuur kunnen worden geserveerd. En dit zijn dan maar twee voorbeelden. Nieuw, nieuw, nieuw, vrijwel alles is nieuw bij de A310. Bij de vliegdienst is men op alle fronten voorbereid op de nieuwigheden van de A310. Voor de meesten is gezien de intensieve opleiding eigenlijk niets meer nieuw; men is er al aan gewend met de A310 te werken.

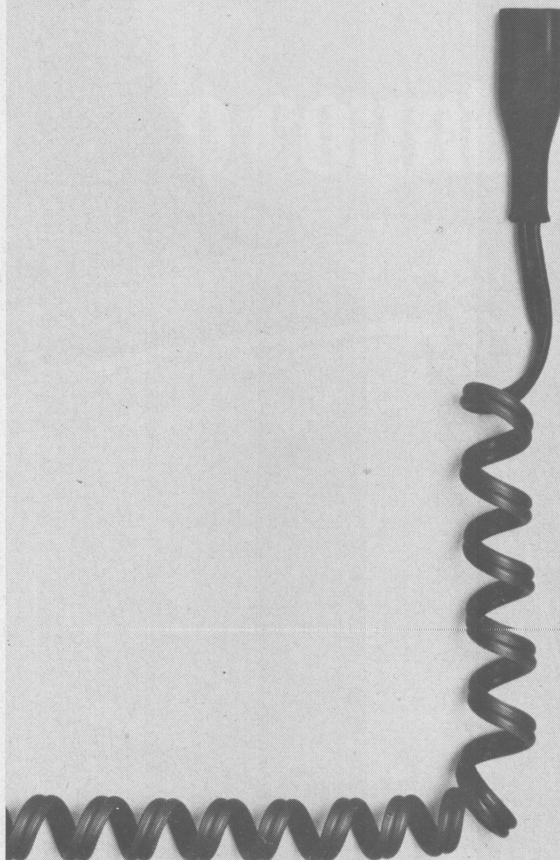
Het is in het bestek van dit artikel niet mogelijk alle facetten van de introductie van de A310 bij KLM te beschrijven. Veel KLM-ers in vele afdelingen en bedrijfsonderdelen zijn bij de komst van de A310 betrokken geweest. Iedereen heeft viereneenhalf jaar lang intensief gewerkt tot aan het moment dat het nieuwe toestel 'de lijn kon op gaan'. Gewerkt met enthousiasme aan 'het vliegtuig van morgen dat we vandaag al hebben'. Want zo wordt de A310 omschreven door de KLM-ers die ermee bezig zijn, dag en nacht.



VOLLEDIGE BEWEGINGSVRIJHEID BIJ HET SCHEREN.



'N UNIVERSAL VAN BRAUN SCHEERT ZONDER SNOER EVEN GLAD ALS MET SNOER.

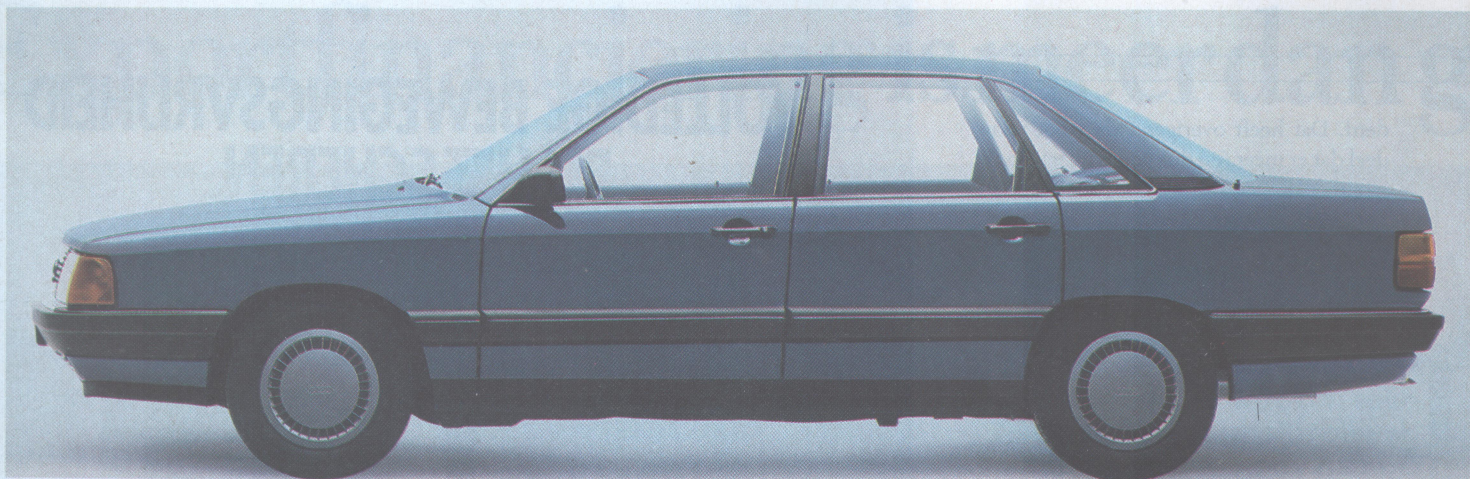


De Universals van Braun hebben een unieke kombinatie van ingebouwde funkties.

- Eén uur opladen, dagen lang scheerplezier.
- Geen losse oplader meer.
- Scheren en opladen van 100 t/m 240 volt.
- Met een speciaal snoer ook opladen van 12 volt; voor op de boot of in de auto.
- Alle funkties ingebouwd door gebruik van micro-elektronica.
- Dank zij het Braun scheersysteem bent u, 's morgens goed geschoren, 's middags nog glad.

DE UNIVERSALS VAN BRAUN. NOOIT IS SCHEREN ZO MAKKELIJK GEWEEST.

BRAUN



Het mysterie van economische zaken. Audi 100.

Rationaliteit. Doorgaans één van de goede eigenschappen van ons bedrijfsleven. Hollandse nuchterheid. Eerst de cijfers dan pas de emoties. Des te vreemder was 't dan ook te constateren dat de -op zich zeer te prijzen- bezuinigingsdrang bij velen uitliep op 'n ware bezuinigingswóede. 'n Economisch mysterie. Ook het wagenpark ontkwam niet aan de gevolgen van deze "visie". Kleiner, da's vast zuiniger, luidde 't parool. Alsof economie uitsluitend 'n kwestie van zuinigheid is. Penny-wise and pound-foolish, zoals de Engelsen zo treffend zeggen. Auto-economie is immers ook een kwestie van lage onderhoudskosten, hoge betrouwbaarheid en aan 't einde van de rit een gunstige inruilprijs? En dan de indirecte auto-economie: u, als zakelijk bestuurder, die na een lange reis toch fris en monter uit de auto dient te stappen. Kortom, economie is een optimale koppeling van kosten en comfort. Neem de Auto van het Jaar 1983. De royale Audi 100. De in serie gebouwde limousine met de laagste luchtweerstand ter wereld. Auto-economisch vertaald, betekent dit 'n gunstig verbruik en 'n comfortabel stil interieur. Zo verbruikt de Audi 100 met de krachtige 1,8 l. 55 kW/75 pk motor bij 120 constant slechts 1 op 12,9! En dan wel te bedenken dat u zit in een comfortabele fauteuil, in een zeer ruime, representatieve automobiel. De Audi 100. In alle opzichten een uitstekende zakelijke propositie. Ook al omdat Audi-benzinemotoren zeer geschikt zijn voor LPG. En omdat de Audi 100 ook in dieselversies leverbaar is. Bovendien is de Audi 100 gunstig te financieren. Terwijl uw V.A.G dealer ook interessante leasingcondities hanteert. De Audi 100 is derhalve een duidelijk economische zaak. Dat bewijst een proefrit én 'n zakelijk gesprek met één van de 200 V.A.G dealers. Over de economische Audi 100. De nuchtere auto met de opwindende rijeigenschappen. Audi biedt u 3 jaar lakgarantie en 6 jaar op de carrosserie tegen doorroesten van binnenuit.



Audi. Voorsprong door techniek.

MOET U VOOR ELKE ZAKENREIS EERST NOG GELD HALEN?



Via de grotere postkantoren helpt postgiro u graag direkt aan Reischeques in U.S. dollars. Maar grote gebruikers wordt ook de mogelijkheid geboden om een voorraad in huis te hebben, waarbij de cheques pas na afgifte aan de individuele gebruiker betaald hoeven te worden.

Los van de 1% provisie wordt daar niets extra's voor berekend.

Postgiro levert American Express Travelers Cheques, die – als u ze in voorraad neemt – in verschillende valuta verkrijgbaar zijn.

De leveringsvoorwaarden en de gebruiksvoordelen van deze Reischeques worden u graag verteld door de mensen van onze 14 regionale advieskantoren voor de Zakelijke Markt. Eén telefoontje en men stuurt dokumentatie of komt even bij u langs.

Dat geldt eveneens ten aanzien van de Eurocard-zakenkaart. Terwijl postgiro u via de grotere postkantoren ook aan buitenlands geld helpt. Courante valuta zijn direkt verkrijgbaar, de valuta van alle andere landen zijn op bestelling te verkrijgen.

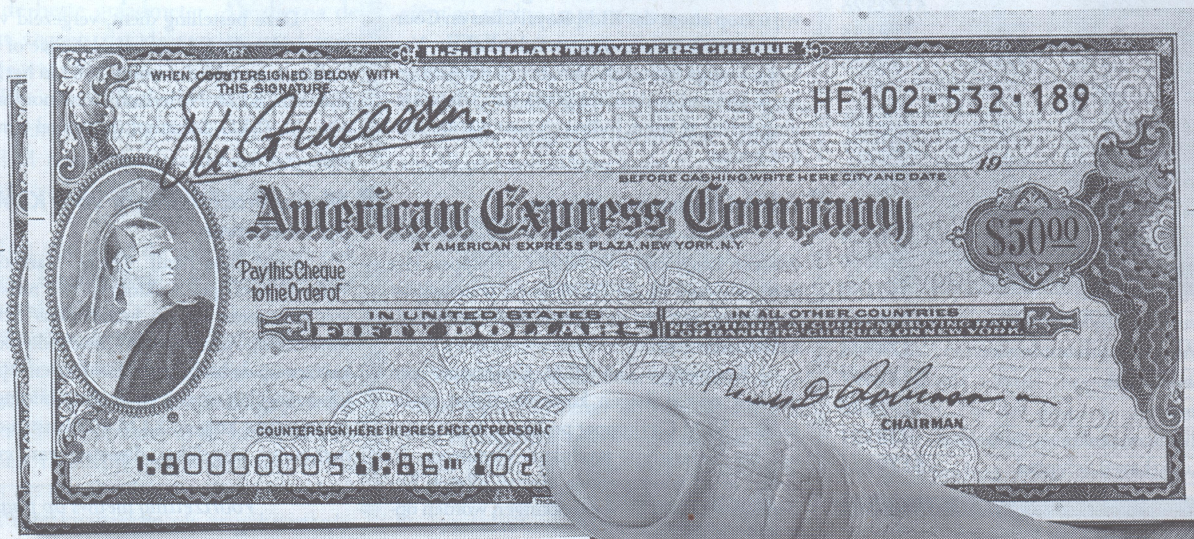
U ziet, met de Zakelijke Postrekening kan veel meer dan u denkt.

Amsterdam: 020-86 77 71	Leeuwarden: 058-13 48 48
Arnhem: 085-64 06 90	Maastricht: 043-62 28 55
Breda: 076-71 42 00	Middelburg: 01180-3 50 58
Eindhoven: 040-12 35 55	Rotterdam: 010-13 06 00
's-Gravenhage: 070-81 45 11	Utrecht: 030-94 80 41
Groningen: 050-14 12 00	Zwolle: 038-53 30 70
Haarlem: 023-31 94 77	
Hengelo: 074-43 54 35	



postgiro
rijkspostspaarbank

OF HEEFT U ALTIJD REISCHEQUES IN HUIS?



NIEUWS

In deze nieuwsrubriek naast actualiteiten van KLM en NLM aandacht voor de vele faciliteiten die Schiphol, 's werelds best aangeschreven luchthaven, de zakenreizigers te bieden heeft. Om uit te knippen en in uw agenda te steken: een handig lijstje met de belangrijkste telefoonnummers van KLM's thuishaven.

Transfer via Amsterdam

Voor KLM/NLM passagiers met een doorverbinding via Schiphol heeft KLM de *Through Check-in* faciliteit geïntroduceerd.

Vanuit een groot aantal stations is het voortaan mogelijk tijdens de check-in voor de eerste vlucht tevens een instapkaart voor de doorverbinding via Amsterdam te ontvangen. Dat voorkomt onnodig een tweede maal in de rij staan, waardoor de KLM/NLM-zakenreiziger tijd wint.

Through check-in is momenteel mogelijk vanuit: *Maastricht. New York, Houston, Chicago, Atlanta. Mexico. London. Brussel, Antwerpen. Frankfort, Bremen, Düsseldorf, Hamburg, München. Zürich, Genève. Wenen. Athene. Lissabon. Tel Aviv.*

Naam op koffer nu verplicht

Sinds korte tijd is het verplicht voor luchtreizigers hun koffer te voorzien van een label waarop duidelijk hun naam staat vermeld. Voor de passagiers heeft deze door IATA voorgeschreven maatregel als voordeel dat, mocht de koffer verkeerd terecht komen, eerder is vast te stellen wie de eigenaar is. Hierdoor wordt de kans dat bagage zoek blijft kleiner. Ook zullen passagiers minder gauw de verkeerde koffer meenemen. En de luchtvaartmaatschappij kan haar passagiers beter van dienst zijn, wanneer verkeerd geladen bagage van een naam is voorzien.

Om niet al te veel oponthoud te veroorzaken bij het inchecken wordt iedereen verzocht ervoor te zorgen dat elk stuk bagage van tevoren al van een naamlabel of -sticker is voorzien.

BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS

Netnummer (020)-

Aankomst chartervluchten	**5110666**
Aankomst overige vluchten en algemene informatie	**5110432**
Douane	**155745**
Paspoortcontrôle (Koninklijke Marechaussee)	**176966**
Medische dienst Schiphol	**5172527**
Medische dienst KLM	**499123**
Luchthavenpolitie	**5172326**
Rijkspolitie Dienst Luchtvaart	**174555**
Luchthaven pastoraat	**5172567** of **5172666**
KLM-autobusbedrijf:	
Vanuit Amsterdam	**495575**
Vanuit Utrecht	**495577**
Vanuit overige plaatsen	**491393**
Centraal Nederland autobusbedrijf	**152644**
Taxicentrale	**150834**
NS-Station	**141959**
Restaurant Aviorama	**152150**
Restaurant De Wijde Wereld	**174959**
Hotel Airport Restroom Service	**174944**
Shopping Centre	**5172497**
Aviodome	**173640**
Wisselkantoor aankomst/vertrekhal	**438121**
N.V. Luchthaven Schiphol	**5179111**

Check-in tijden

Het is gebleken dat over de minimum check-in tijden op Schiphol nogal eens misverstanden ontstaan. Voor alle duidelijkheid vermelden wij hierbij de enige juiste tijden:

30 minuten voor nationale vluchten
40 minuten voor Europese vluchten
60 minuten voor intercontinentale vluchten en
120 minuten voor vluchten naar Israël

Wintergarderobe-service

Nu de winter weer is ingetreden maken wij u erop attent dat KLM Royal Class en Courtesy Card houders, die op Schiphol de Van Gogh-lounge bezoeken, van de gelegenheid gebruik kunnen maken om gratis hun winterkleding achter te laten, indien zij naar warme streken reizen.

NLM Cityhopper nieuws

'Service met een glimlach' betekent meer dan een kopje koffie bij NLM Cityhopper. Het service-niveau op de NLM-lijnen is aangepast aan de wensen van de meestal drukbezette, gehaaste zakenman.

Kenmerken van NLM Cityhopper zijn dan ook: op tijd vliegen, korte vliegtijden, snelle service. NLM Cityhopper probeert, waar mogelijk, het Nederlandse produkt te stimuleren. Zo zullen in de winterperiode diverse soorten Nederlandse kaas in de verstrekkingen worden opgenomen. Tevens wordt het assortiment dranken uitgebreid met witte rum.

De maaltijden op de korte trajecten worden gepresenteerd in een typisch Hollandse maaltijddoos. Op langere vluchten worden ze, op vluchten vertrekkend na 12 uur 's middags, uitgereikt op een tray samen met een flesje huiswijn.

Belastingvrije artikelen

Tijdens alle vluchten buiten de Benelux is het mogelijk belastingvrije artikelen te kopen. Onder meer speciaal voor de zakenreizigers geselecteerde artikelen, zoals praktische zakcalculators, alarmklokjes en luxe geschenken voor zakenrelaties, familieleden en vrienden; parelcolliers, armbanden, diamanten oorpoussets en bijzonder mooie zijden Grès shawls.

Voor verzamelaars, luchtvaartfans en kinderen zijn er F-28 vliegtuigmodellen en heuse mini-stewardessen popjes.



De mini-stewardessen voor NLM-junioren

1ste Vlucht-enveloppen Harare

Op 5 november 1983 is de eerste KLM vlucht naar Harare, de hoofdstad van Zimbabwe, uitgevoerd.

Ook nu weer zijn, traditiegetrouw wanneer een nieuwe bestemming aan het KLM network kan worden toegevoegd, herdenkingsenveloppen uitgegeven.

Voor de verzamelaars onder de Flying Dutchman deelnemers bestaat de mogelijkheid deze eerste vlucht-enveloppen te bestellen tegen de kostprijs van f 2,20 per stuk. Het aantal is beperkt; daarom kan per Flying Dutchman deelnemer slechts 1 exemplaar worden besteld.

Deze bestelling dient, vergezeld van een gegarandeerde, geldige betaalcheque of girobetaalkaart, voor 15 december 1983 in het bezit te zijn van KLM Nederland, antwoordnummer 496, 1110 VG Schiphol (postzegel is niet nodig).

Nieuw vrachtkantoor voor KLM op Eindhoven

KLM Nederland Vracht Marketing en Verkoop heeft per 3 oktober 1983 naast eigen vrachtkantoren op de luchthavens Schiphol, Rotterdam, Aalsmeer en Enschede ook een kantoor op de luchthaven Eindhoven. Hierdoor is het mogelijk export- en importprodukten naar de regio's te krijgen. KLM lijndiensttrucks onderhouden dagelijkse diensten van en naar

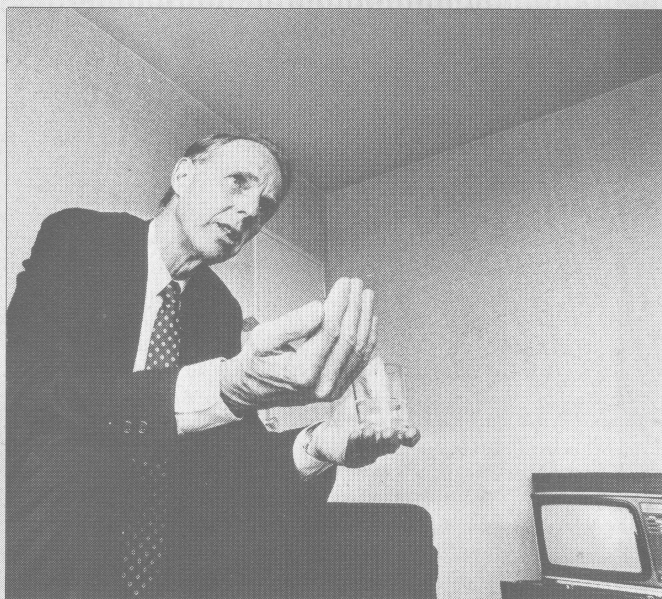
Voortzetting nieuws op pagina 61

Onderhandelen: een gedeeld probleem

Susanne Piët in gesprek met Roger Fisher, hoogleraar (Harvard) in de kunst van het onderhandelen.

Iedere conflictsituatie is volgens de Amerikaanse specialist in internationale betrekkingen prof. Roger Fisher te vergelijken met een situatie op een reddingsboot. De geestelijke vader van het *Harvard Negotiation Project* en de in samenwerking met student William Ury geschreven wereld-bestseller *Getting to yes* (zie vorig nummer van FD) schildert haar als volgt: 'Er zitten twee mensen op die boot. Zij kampen met een voedseltekort. De een zegt: 'Ik wil vijftig procent van het voedsel, anders breng ik de boot tot zinken. Alles wat ik moet doen is je te overtuigen dat ik het meen'. De ander zegt: 'Ik wil tachtig procent van het voedsel, anders boor ik een gat in de boot. Zo doen mensen doorgaans zaken. Maar hun probleem is eigenlijk: hoe krijgen we de boot in veiligheid en komen we zelf gezond aan? En wat zie je, bijvoorbeeld bij stakingen en werkoverleg? Ze brengen de boot tot zinken.'

Conflicten zijn altijd gedeelde problemen. Die ervaring deed Fisher al op toen hij in de tweede wereldoorlog drieëneenhalf jaar dienst deed als metereoloog bij de luchtmacht. De vijand liet weerschepen en -vliegtuigen met rust, zodra de weerberichten ook naar hem werden gezonden. Van die basiskennis had Fisher later, als advocaat in het internationaal recht, veel profijt. 'Hij zegt: 'Ik leerde al snel dat onderhandelen zoiets is als pokeren. De relatie met je tegenstander staat voorop. Als je bijvoorbeeld altijd wint, wil niemand meer met je spelen. Verder is het belangrijk dat je het probleem altijd kleiner houdt dan de relatie. Desnoods snijd je het op in kleine stukjes. Precies als met de inzet. Is die te overzien, dan blijft het spel genietbaar. Maar zet de pokeraar vrouw, kinderen, huis en land op het spel, dan wordt het spel boosaardig.'



Roger Fisher: 'De relatie met je tegenstander staat voorop'.

Iedere crisis wordt volgens Fisher verhoogd door de volgende factoren: een hoge inzet, een korte tijd, vijandigheid en onzekerheid. 'Exact die fouten worden nu gemaakt bij de ontwapeningsonderhandelingen in Genève', merkt hij op. 'Men weigert de problemen in kleine stukjes te behandelen. Alle partijen hebben zich zo in posities verschanst, dat geen onderhandelaar meer gewoon met de ander kan praten. Men geeft slechts statements af. Men gedraagt zich in Genève als een echtpaar bij een ernstig huwelijksconflict. Beide echtelieden hebben zich verschanst achter hun deel van het serviesgoed en het enige, waarover zij bereid zijn te praten, is de vraag of zij de koppen en schotels misschien voor de eigen veiligheid zouden moeten vervangen door plastic exemplaren. Zo specialiseren generaals zich in het antwoord op de vraag welke wapens de beste zouden zijn. Terwijl het in Genève helemaal niet om een militair vraagstuk gaat. Want de vraag blijft: als je niet met kernwapens naar elkaar kunt gooien, hoe uit je je boosheid dan? Er is tenslotte maar één klein onderscheid tussen oorlog en vrede. En dat is: hoe ga je om met de verschillen?'

Voor Roger Fisher is het natuurlijk van belang een goede relatie te hebben met medestanders, maar het is volgens hem cruciaal dat onderhandelaars juist een goede relatie onderhouden met degenen met wie ze het niet eens zijn. Als de communicatie ophoudt, houdt namelijk iedere onderhandelingsmogelijkheid op. 'Er was een advocaat die zijn opponent opbelde met de volgende tekst: Mijn cliënt denkt: jouw cliënt is een schoft. In feite vindt hij jou ook een schoft. Laten we vanmiddag eens gaan lunchen.'

Verplaats je in de ander

Roger Fisher bemoeit zich nog steeds daadwerkelijk met internationale politieke en maatschappelijke problemen. Hij reisde in de zomer van 1983 naar Moskou en Genève om met de Sovjets te spreken over de ontwapeningsmogelijkheden. Hij sprak in mei met de premier en de minister van buitenlandse zaken van Afghanistan. Hij speelde destijds een bescheiden maar toch tamelijk doorslaggevende rol in de Iraanse gijzelingsaffaire. Ook werd hij door Cyrus Vance in de arm genomen voor adviezen bij het overleg van Camp David.

Fisher's vuistregel is steeds: bedenk, wat het voor de tegenstander betekent als hij jouw eisen inwilligt. Hij vertelt dat in de cursussen die hij buitenshuis, zoals bijvoorbeeld onlangs bij ITT en Aluminium Canada Alcan, geeft en binnenshuis aan de Harvard University. Maar hij ontzag in juni 1970 ook de Egyptische president Nasser niet. 'Wat wilt u van Golda Meir?' vroeg hij. 'Dat ze zich terugtrekt', luidde het eenvoudige antwoord. 'Zonder enige tegenprestatie?' vroeg Fisher nog. 'Ja', beaamde Nasser onverwijld, 'want het is tenslotte Arabisch grondgebied'. 'Maar stelt u zich eens voor', reageerde Fisher, 'wat Meir overkomt als ze voor de media in Israël zou verschijnen met de boodschap: ik heb mij zonder enige verplichtingen van Arabische zijde teruggetrokken?' Nasser barstte daarop in lachen uit en riep: 'Wat zóu ze in de nesten zitten'.

'We trappen steeds weer in dezelfde val', meent Fisher. 'In de tweede wereldoorlog eisten we van Japan: onvoorwaardelijke overgave. In Vietnam maakten we

ook weer de fout nooit een aanbod te doen. We zonden een boodschap: Het doel van onze bombardementen is dat jullie ophouden met infiltreren. Maar wàt als de Vietnamezen 'ja' zouden hebben gezegd? Dan zouden de Amerikanen menen: de bommen werken kennelijk, laten we ermee doorgaan. Zo'n boodschap had dus geen enkele waarde. Stel dat ik tegen mijn zoon zou zeggen: je mag vanavond televisie kijken op voorwaarde dat je morgen lief bent. Dan kan die zoon zeggen: neem jij vanavond de beslissing nu maar. Als je verstandig bent kies je voor opblijven. Want als je dat niet doet, wordt het morgen een hel voor ons allebei.'

Een belangrijke zaak bij onderhandelen is volgens Fisher, dat de partijen in de gaten moeten houden wat winst zou kunnen opleveren voor beide kanten. Daarbij helpt het objectieve maatstaven vast te leggen. 'Stel bijvoorbeeld', zegt Fisher, 'dat ik een huis laat bouwen. Als het contract al is getekend blijkt er niet in te staan hoe diep de fundering moet zijn. De aannemer zegt: ik kies voor twintig centimeter. Ik roep: ze moeten tien meter worden. We bieden zo tegen elkaar op. Zinloos. Het gaat immers om de vraag: hoe diep moet de fundering met zo'n huis en zulke grond volgens objectieve criteria eigenlijk zijn?

Vaak is men zo gebiologeerd door de strijd, dat men vergeet te kijken naar een goede oplossing. De Britten hebben die fout gemaakt met de Falklandkwestie. Er was eigenlijk geen oplossing voor de Malvinas zonder acceptatie van Argentinië. Een vesting Malvinas voor eeuwig is voor Engeland geen goed antwoord. Thatcher forceerde de Argentijnen naar een oplossing die eigenlijk gelijkstond met: het schip tot zinken brengen. Ze griste een eeuwige nederlaag uit de klauwen van de overwinning. Ik veroordeel de militaire actie op zich niet, maar de zaak was onderhandelbaar. Al was Argentinië alleen maar een vergunning aangeboden om land te kopen. Dan had men ook kunnen blijven communiceren.

Het sucses van een goede onderhandeling defineer ik op twee manieren. Op korte termijn gaat het om een tastbare wezenlijke oplossing, die acceptabel is voor beide partijen met zo min mogelijk verlies aan tijd. Op lange termijn gaat het erom dat de oplossing ook een goed precedent voor de toekomst betekent. Zij moet passen in concrete situties. Zij moet de voortgang van een goede relatie niet in de weg staan.

En een goede relatie verwarren we vaak met goedkeuring of sympathie. Maar ik bedoel: communicatie, wederzijds respect en spelregels. Ik ben dat, zeker naar aanleiding van mijn ervaringen in de ontwapeningsbesprekingen, zo belangrijk gaan vinden dat ik nu een boek schrijf over relaties: *Getting along together*. 'Getting to yes' is dus niet het laatste woord. Voor een paar honderd ITT-mensen heb ik vorige week het boek vescheurd.' Hij haalt de schamele resten uit zijn koffertje: 'Om te laten zien dat we nog heel veel moeten doen'. *Susanne Piët*

Export tips

Nieuws over vraag en aanbod op de wereldmarkt, voor u verzameld in samenwerking met het Nederlands Economisch Pers- en Adviesbureau.

Indien u in één of meerdere van deze handelsaanvragen geïnteresseerd bent, kunt u nadere informatie bestellen tegen een vergoeding van 25 gulden per tip. Stuur een geldige Euro- of betaalcheque, dan wel een girobetaalkaart naar:
Flying Dutchman SPL/MX, Postbus 7700, 1117 ZL Schiphol-Oost.
Vermeld het nummer van de tip. De gegevens worden u dan toegezonden. Vergeet niet uw giropasnummer op de girobetaalkaart te vermelden. Op de 'oude', nog bestaande girobetaalkaart moet links van de handtekening het pasnummer komen te staan. De hieronder genoemde aanvragers zijn alle per telefoon en/of per telex bereikbaar.

FD 601 ENGELAND
Handelshuis te Gloucester vraagt offertes van leveranciers van ziekenhuisuitrustingen, -benodigdheden en -instrumenten; dito voor medische en chirurgische doeleinden; formica-platen e.d.; crêpe-papier e.d.; cellofaan-papier; koperdraad; elektrisch draad voor huishoudingen; auto-onderdelen en -toebehoren in het algemeen; textielwaren en -stoffen in het algemeen; scheepsverven; anodes; kantoorbehoeften; rubberslangen; brandweerslangen; teer/asfalt- en petroleumfabrikaten; asbestvezels; asbestpakkingen e.d.; kogellagers; isolatiematerialen; reddingboeien en -uitrustingen; duikersuitrustingen e.d.

FD 602 ENGELAND
Offertes gevraagd van leveranciers van technische hoogontwikkelde elektronische meet- en regelapparatuur.

FD 603 OOSTENRIJK
Offertes gevraagd van Nederlandse leveranciers van diepvrieswaren voor de keuken (groenten, fruit, vlees, wild, enz.)

FD 604 FRANKRIJK
Offertes gevraagd van Beneluxleveranciers van kwaliteits-vasttapijt.

FD 605 SPANJE
Aanbiedingen gevraagd van Nederlandse leveranciers van plastic artikelen bestemd voor visserij, pleziervaart, reddingboeien, andere scheepsuitrustingen.

FD 606 GRIEKENLAND
Offertes gevraagd van leveranciers van zaad- en pootgoed; jonge bomen; decoratieve bloemsoorten; planten.

FD 607 EGYPTE
Offertes gevraagd van leveranciers van alle soorten levensmiddelen, geschikt voor verkoop in Egypte.

FD 608 ALGERIJE
Bij het NEPAB/CGE secretariaat is een rapport verkrijgbaar inzake de groeiende vraag naar zuivelprodukten in Algerije; omvangrijke importen; introducties m.b.t.: Office Regional du Lait et des Produits Laitiers du Centre; introducties diverse zuivelfabrieken; introductie Office National du Commercialisation, 'OROLAIT', 'ORELAIT'; cijfers; details enz.

FD 609 NIGERIA
Relatie van de 'Mercantile Bank Ltd.' vraagt aanbiedingen van leveranciers van elektronika; radiorecorders; stereo-apparaten; koelkasten; generators; schrijfmachines; tv-toestellen; armbandhorloges; ventilators; cassette-recorders; kosmetica; airconditioners; kantoorbehoeften; levensmiddelenconserven; alle soorten ijzerwaren; keukenapparaten; zonnebrillen; modesieraden; confectie; neonbuizen; naaimachines; beddegoed; haarden en kachels.

FD 610 ZAÏRE
Relatie van de 'Banque de Kinshasa B.K.' vraagt offertes/vertegenwoordigingen van leveranciers van alle soorten bouwmaterialen; elektrische materialen; elektrische huishoudelijke apparaten; damesconfectie; schoonheidsmiddelen; schoeisel; levensmiddelen; kantoorbehoeften; auto-onderdelen.

FD 611 KENYA
Offertes gevraagd van adviseurs/leveranciers m.b.t. kleinere turnkey-installaties ter produktie van cement, suiker, het raffineren van oliën, dito per produktie van koolzuurhoudende dranken en papiersoorten; ook 'technical knowhow' terzake gevraagd.

FD 612 U.S.A.
Offertes gevraagd van Nederlandse leveranciers van glaswaren voor huishoudelijk gebruik.

FD 613 AUSTRALIË
Offertes gevraagd van Nederlandse leveranciers (ook vertegenwoordigingen) van ruwe materialen voor plastic industrie in het algemeen; voor inktfabricage, verven, plakmiddelen; rubber; industriële chemicaliën in het algemeen.

FD 614 AUSTRALIË
Offertes gevraagd van EEG-leveranciers van wandklokken; zware kranen; ijsfabrikage-uitrustingen; buis- en pijpen van staal; machine-onderdelen in het algemeen; machines ter produktie van sinaasappelextract; transformators; sport- en lederwaren; sportkleding; kogelventielen van roestvrij staal; chirurgische instrumenten en kleding; kunstleder; speelgoed en spellen; farmaceutica.

FD 615 KUWAIT
Relatie van de 'Al-Ahli Bank of Kuwait' vraagt aanbiedingen en adviezen, zowel m.b.t. Kuwait als de andere Golfstaten, van bureaus en leveranciers van alle soorten bouwmaterialen; cement; gips; gipsplaten; vloer- en muurbekledingen; elektrotechnisch materiaal; verlichtingen; fittings; sanitair; verven en lakken; ijzer en staal; walserijfabrikaten; prikkeldraad; hekken; masten; marmer; steen- en marmerbewerkingsuitrustingen; snij- en boormachines; polijstmachines.

EXTRA BIJLAGE VAN FLYING DUTCHMAN

FEEST IN 85 LANDEN

© Copyright 1983 KLM/Flying Dutchman. Nadruk - ook van gedeelten - verboden.

Uitneembare wereldkalender 1984 met de feest- en vrije dagen in 85 landen

Geen dag zonder feest in 1984! Elk land heeft zijn eigen verzameling van hoogtijdagen. Leuk voor de inwoners, maar lastig voor de zakenman die van ver komt en de deur gesloten vindt. Vandaar deze uitneembare kalender, enig in zijn soort, tot stand gekomen in samenwerking met het wereldwijde net van KLM-kantoren.

ALGERIJE

New Year's Day	ZO 1 jan
Labor Day	DI 1 mei
Anniversary of the 'Sursaut révolutionnaire'	DI 19 jun
Id Al-Fitr	ZA 30 jun
Id Al-Fitr	ZO 1 jul
Independence Day	DO 5 jul
Id Al-Adha	DO 6 sep
Id Al-Adha	VR 7 sep
Hijra New Year	WO 26 sep
Revolution Day	DO 1 nov
Birthday of The Prophet	WO 5 dec

ARGENTINIË

New Year's Day	ZO 1 jan
Commemoration of the Dead in the South Atlantic War	MA 2 apr
Holy Thursday	DO 19 apr
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Revolution Day	VR 25 mei
Flag Day	WO 20 jun
Independence Day	MA 9 jul
Anniversary of Death of General San Martin	VR 17 aug
Columbus Day	VR 12 okt
Immaculate Conception	ZA 8 dec
Christmas Day	DI 25 dec

AUSTRALIË

New Year's Day (alleen Victoria en Western Australia)	ZO 1 jan
New Year's Holiday	MA 2 jan
Australia Day	MA 30 jan
Labor Day (alleen Western Australia en Tasmania)	MA 5 mar
Labor Day (alleen Victoria)	MA 12 mar
Canberra Day (alleen Australian Capital Territory)	MA 19 mar
Good Friday	VR 20 apr
Easter Saturday (alleen New South Wales, Victoria, Australian Capital Territory, Queensland, South Australia, Northern Territory)	ZA 21 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Easter Tuesday (alleen Victoria, Tasmania)	DI 24 apr
Anzac Day	WO 25 apr
Labor Day (alleen Queensland, Northern Territory)	MA 7 mei
Adelaide Cup Day	MA 21 mei
Foundation Day (alleen Western Australia)	MA 4 jun
Birthday of H.M. the Queen (uitgezonderd Western Australia)	MA 11 jun
Birthday of H.M. the Queen/ Labor day (alleen Western Australia)	MA 1 okt
Christmas Day	DI 25 dec
Boxing Day	WO 26 dec



BAHREIN

New Year's Day	ZO 1 jan
Id Al-Fitr	VR 29 jun
Id Al-Fitr	ZA 30 jun
Id Al-Fitr	ZO 1 jul
ID Al-Adha	WO 5 sep
ID Al-Adha	DO 6 sep
ID Al-Adha	VR 7 sep
Islamic New Year	WO 26 sep
Ashoura	VR 5 okt
Ashoura	ZA 6 okt
Birthday of The Prophet	WO 5 dec
National Day	ZO 16 dec

BELGIË

New Year's Day	ZO 1 jan
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Ascension	DO 31 mei
Whit Sunday	ZO 10 jun
Whit Monday	MA 11 jun
National Holiday	ZA 21 jul
Assumption	WO 15 aug
All Saints' Day	DO 1 nov
Armistice Day	ZO 11 nov
Christmas Day	DI 25 dec
Christmas Day	WO 26 dec

BURMA

Karen New Year	DI 3 jan
Independence Day	WO 4 jan
Union Day	ZO 12 feb
Peasants Day	VR 2 mar
Full Moon of Tabaung	VR 16 mar
Resistance Day	DI 27 mar
Thingyan Water Festival	VR 13 apr
Thingyan Water Festival	ZA 14 apr
Thingyan Water Festival	ZO 15 apr
Burmese New Year	MA 16 apr
Labor Day	DI 1 mei
Full Moon of Kason	MA 14 mei
Full Moon of Waso/Start of Buddhist Lent	DO 12 jul
Martyrs Day	DO 19 jul
Id Al-Adha	DO 6 sep
Full Moon of Thidinkyut/End of Buddhist Lent	DI 9 okt
Deepawali	DI 23 okt
Tazaungdaing	WO 7 nov
National Day	ZA 17 nov
Karen New Year	ZA 22 dec
Christmas Day	DI 25 dec

BOLIVIA



New Year's Day	ZO 1 jan
Carnival	MA 5 mar
Carnival	DI 6 mar
Holy Thursday	DO 19 apr
Good Friday	VR 20 apr
Labor Day	DI 1 mei
Sucre's Day (alleen Sucre)	VR 25 mei
Corpus Christi	DO 21 jun
La Paz Day (alleen La Paz)	MA 16 jul
Independence Day	MA 6 aug
Cochabamba's Day (alleen Cochabamba)	VR 14 sep
Memorial Day	VR 2 nov
Christmas Day	DI 25 dec

BRAZILIË

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- St. Sebastian's Day (alleen Rio de Janeiro) *VR 20 jan*
- Foundation Day (alleen Sao Paulo) *WO 25 jan*
- Carnival *ZA 3 mar*
- Carnival *ZO 4 mar*
- Carnival *MA 5 mar*
- Carnival *DI 6 mar*
- Ash Wednesday *WO 7 mar*
- Holy Thursday ('s middags) *DO 19 apr*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Tiradentes' Day *ZA 21 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Corpus Christi *DO 21 jun*
- Independence Day *VR 7 sep*
- Nossa Senhora Aparecida's Day *VR 12 okt*
- All Souls' Day *VR 2 nov*
- Proclamation of the Republic *DO 15 nov*
- Christmas Day *DI 25 dec*

CANADA

- New Year's Day *MA 2 jan*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Sunday *ZO 22 apr*
- Easter Monday *MA 23 apr*
- Victoria Day *MA 21 mei*
- Civic Holiday (alleen Québec) *MA 25 jun*
- Canada Day *MA 2 jul*
- Civic Holiday (uitgezonderd Québec) *DO 2 aug*
- Labor Day *MA 3 sep*
- Thanksgiving Day *MA 8 okt*
- Remembrance Day (alleen British Columbia) *MA 12 nov*
- Christmas Day *DI 25 dec*
- Boxing Day *WO 26 dec*

CHILI

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Saturday *ZA 21 apr*
- Easter Sunday *ZO 22 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Battle of Iquique *MA 21 mei*
- Assumption *WO 15 aug*
- Independence Day *DI 18 sep*
- Independence Day *WO 19 sep*
- Columbus Day *VR 12 okt*
- All Saints' Day *DO 1 nov*
- Immaculate Conception *ZA 8 dec*
- Christmas Day *DI 25 dec*

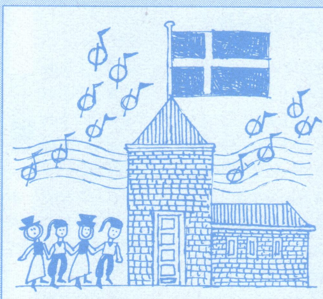
COLUMBIA

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Epiphany *VR 6 jan*
- St. Joseph's Day *MA 19 mar*
- Holy Thursday *DO 19 apr*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Ascension *DO 31 mei*
- Sacred Heart of Jesus *ZO 10 jun*
- Corpus Christi *DO 21 jun*
- Sts. Peter and Paul Day *VR 29 jun*
- Independence Day *VR 20 jul*
- National Holiday *DI 7 aug*
- Assumption *WO 15 aug*
- Day of The Race *VR 12 okt*
- All Saints' Day *DO 1 nov*
- Independence Day of Cartagena *ZO 11 nov*
- Immaculate Conception *ZA 8 dec*
- Christmas Day *DI 25 dec*

COSTA RICA

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- St. Joseph's Day *MA 19 mar*
- National Heroes Day *WO 11 apr*
- Holy Thursday *DO 19 apr*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Saturday *ZA 21 apr*
- Easter Sunday *ZO 22 apr*
- Easter Monday *MA 23 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Corpus Christi *DO 21 jun*
- Sts. Peter and Paul Day *VR 29 jun*
- Annexation of Guanacaste *WO 25 jul*
- Virgin of the Angels *DO 2 aug*
- Mother's Day *WO 15 aug*
- Independence Day *ZA 15 sep*
- Day of The Race *VR 12 okt*
- Immaculate Conception *ZA 8 dec*
- Christmas Day *DI 25 dec*

DENEMARKEN



- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Holy Thursday *DO 19 apr*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Sunday *ZO 22 apr*
- Easter Monday *MA 23 apr*
- Great Prayer Day *VR 18 mei*
- Ascension *DO 31 mei*
- Whit Sunday *ZO 10 jun*
- Whit Monday *MA 11 jun*
- Constitution Day *DI 5 jul*
- Christmas Day *MA 24 dec*
- Christmas Day *DI 25 dec*
- Boxing Day *WO 26 dec*
- Public Holiday *MA 31 dec*

DUITSLAND

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Epiphany *VR 6 jan*
- Carnival *DI 6 mar*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Sunday *ZO 22 apr*
- Easter Monday *MA 23 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Ascension *DO 31 mei*
- Whit Sunday *ZO 10 jun*
- Whit Monday *MA 11 jun*
- National Holiday *ZO 17 jun*
- Corpus Christi *DO 21 jun*
- Assumption *WO 15 aug*
- All Saints' Day *DO 1 nov*
- Day of National Mourning *ZO 18 nov*
- Day of Penance *WO 21 nov*
- All Souls' Day *ZO 25 nov*
- Christmas Day *DI 25 dec*
- Christmas Day *WO 26 dec*
- New Year's Eve ('s middags) *MA 31 dec*

DUITSE DEMOCRATISCHE REPUBLIEK

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Sunday *ZO 22 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Whit Sunday *ZO 10 jun*
- Whit Monday *MA 11 jun*
- Foundation of the German Democratic Republic *ZO 7 okt*
- Christmas Day *DI 25 dec*
- Boxing Day *WO 26 dec*

ECUADOR

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Carnival *MA 5 mar*
- Carnival *DI 6 mar*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Battle of Pichincha *DO 24 mei*
- Birthday of Bolivar *DI 24 jul*
- Independence Day *VR 10 aug*
- Foundation of Guayaquil *DI 9 okt*
- Columbus Day *VR 12 okt*
- All Souls' Day *VR 2 nov*
- Foundation of Cuenca *ZA 3 nov*
- Foundation of Quito *DO 6 dec*
- Christmas Day *DI 25 dec*

EGYPTE

- Sham El Nessim *MA 23 apr*
- Liberation of Sinai *WO 25 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Evacuation Day *MA 18 jun*
- Id Al-Fitr *ZA 30 jun*
- Id Al-Fitr *ZO 1 jul*



- Id Al-Fitr *MA 2 jul*
- Revolution Day *MA 23 jul*
- Wafka Eve of Courban Bairam *WO 5 sep*
- Id Al-Adha *DO 6 sep*
- Id Al-Adha *VR 7 sep*
- Id Al-Adha *ZA 8 sep*
- Id Al-Adha *ZO 9 sep*
- Moslem New Year *WO 26 sep*
- Army Forces Day *ZA 6 okt*
- El Mewled El Nabawy *WO 5 dec*

EL SALVADOR

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Holy Thursday *DO 19 apr*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Saturday *ZA 21 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- San Salvador Feast *VR 3 aug*
- San Salvador Feast *ZA 4 aug*
- San Salvador Feast *ZO 5 aug*
- San Salvador Feast *MA 6 aug*
- Independence Day *ZA 15 sep*
- Day of the Race ('s middags) *VR 12 okt*
- All Souls' Day *VR 2 nov*
- Anniversary of First Cry of Independence ('s middags) *MA 5 nov*
- Christmas Day *DI 25 dec*

ETHIOPIË

- Christmas Day *ZA 7 jan*
- Epiphany *ZA 11 feb*
- Victory Day *VR 2 mar*
- Patriots Day *VR 6 apr*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Ethiopian New Year *DI 11 sep*
- Revolution Day *WO 12 sep*

FILIPPIJNEN

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Holy Thursday *DO 19 apr*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- 'Araw ng Kagitingan' *ZO 6 mei*
- Independence Day *DI 12 jun*
- Filipino-American Friendship Day *WO 4 jul*
- National Heroes' Day *ZO 26 aug*
- Barangay Day *DI 11 sep*
- Thanksgiving Day *VR 21 sep*
- All Saints' Day *DO 1 nov*
- Bonifacio Day *VR 30 nov*
- Christmas Day *DI 25 dec*
- Rizal Day *ZO 30 dec*
- Last Day of the year *MA 31 dec*

FINLAND

- New Year's Day *ZO 1 jan*
- Epiphany *ZA 7 jan*
- Good Friday *VR 20 apr*
- Easter Sunday *ZO 22 apr*
- Easter Monday *MA 23 apr*
- Labor Day *DI 1 mei*
- Ascension *ZA 26 mei*

'Whitmon'	ZA 9 jun
Whit Sunday	ZO 10 jun
Midsummer Eve ('s middags)	VR 22 jun
Midsummer Day	ZA 23 jun
All Saints Day	ZA 3 nov
Independence Day	DO 6 dec
Christmas Eve ('s middags)	MA 24 dec
Christmas Day	DI 25 dec
Boxing Day	WO 26 dec

FRANKRIJK

New Year's Day	ZO 1 jan
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Armistice Day	DI 8 mei
Ascension	DO 31 mei
Whit Sunday	ZO 10 jun
Whit Monday	MA 11 jun
Bastille Day	ZA 14 jul
Assumption	WO 15 aug
All Saints' Day	DO 1 nov
Armistice Day	ZO 11nov
Christmas Day	DI 25 dec

FRANS GUYANA

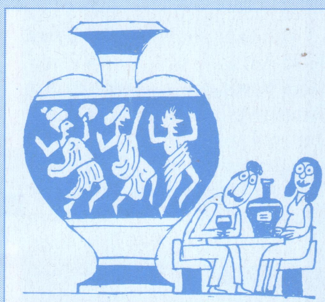
New Year's Day	ZO 1 jan
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Armistice Day	DI 8 mei
Ascension	DO 31 mei
Whit Sunday	ZO 10 jun
Whit Monday	MA 11 jun
Bastille Day	ZA 14 jul
Assumption	WO 15 aug
All Saints' Day	DO 1 nov
Armistice Day	ZO 11 nov
Christmas Day	DI 25 dec
Christmas Day	WO 26 dec

GHANA

New Year's Day	ZO 1 jan
Independence Day	DI 6 mar
Good Friday	VR 20 apr
Easter Saturday	ZA 21 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Revolution Day	MA 4 jun
First Republic Day	ZO 1 jul
Christmas Day	DI 25 dec
Boxing Day	WO 26 dec

GRIEKENLAND

New Year's Day	ZO 1 jan
Epiphany	VR 6 jan
Kathara Deftera	MA 5 mar
Independence Day	ZO 25 mar
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Whit Sunday	ZO 10 jun
Whit Monday	MA 11 jun
Assumption	WO 15 aug



'OCHI' Day	ZO 28 okt
Archangels' Michael and Gabriel's Day	DO 8 nov
Christmas Eve ('s middags)	MA 24 dec
Christmas Day	DI 25 dec
Boxing Day	WO 26 dec
New Year's Eve ('s middags)	MA 31 dec

GROOT BRITTANNIË

(Incl. Schotland, Wales, Noord-Ierland)

New Year's Day	MA 2 jan
St. Patricks' Day (alleen Noord-Ierland)	VR ZA 17 mar
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
May Bank Holiday	MA 7 mei
Spring Bank Holliday	MA 28 mei
Orangeman's Day (alleen Noord-Ierland)	DO 12 jul
Summer Bank Holiday	MA 27 aug
Christmas Day	DI 25 dec
St. Stephens' Day	WO 26 dec

GUYANA

New Year's Day	ZO 1 jan
Republic Day	DO 23 feb
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Id Al-Fitr	ZA 30 jun
Id Al-Fitr	ZO 1 jul
Caricom Day	WO 4 jul
Freedom Day	WO 1 aug
Deepawali	DI 23 okt
Birthday of the Prophet	WO 5 dec
Christmas Day	DI 25 dec
Christmas Day	WO 26 dec

GUATEMALA

New Year's Day	ZO 1 jan
Holy Wednesday ('s middags)	WO 18 apr
Holy Thursday	DO 19 apr
Good Friday	VR 20 apr
Easter Saturday	ZA 21 apr
Labor Day	DI 1 mei
Army Day	ZA 30 jun
Assumption (alleen Guatamala stad)	WO 15 aug

Independence Day	ZA 15 sep
1944 Revolution Anniversary	ZA 20 okt
All Saints' Day	DO 1 nov
Christmas Eve ('s middags)	MA 24 dec
Christmas Day	DI 25 dec
New Year's Eve ('s middags)	MA 31 dec

HONGARIJE

New Year's Day	ZO 1 jan
Liberation Day	WO 4 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Constitution Day	MA 20 aug
Anniversary of the October Socialist Revolution	WO 7 nov
Christmas Day	DI 25 dec
Boxing Day	WO 26 dec

HONG KONG

First week-day in January	MA 2 jan
Lunar New Year's Day	DO 2 feb
Second day of Lunar New Year	VR 3 feb
Third day of Lunar New Year	ZA 4 feb
Ching Ming Festival	WO 4 apr
Good Friday	VR 20 apr
The day following Good Friday	ZA 21 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Tuen Ng Festival	MA 4 jun
Birthday of H.M. the Queen	ZA 9 jun
Monday following the Birthday of H.M. the Queen	MA 11 jun
Saturday preceding the last Monday in August	ZA 25 aug
Liberation Day	MA 27 aug
The Day following the Chinese Mid-Autumn Festival	DI 11 sep
Chung Yeung Festival	WO 3 okt
Christmas Day	DI 25 dec
First week-day after Christmas Day	WO 26 dec

IERLAND

New Year's Day	ZO 1 jan
St. Patrick's Day	MA 19 mar
Good Friday	VR 20 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Bank Holiday	MA 4 jun
Bank Holiday	MA 6 aug
Bank Holiday	MA 29 okt
Christmas Day	DI 25 dec
St. Stephen's Day	WO 26 dec

INDONESIË

New Year's Day	ZO 1 jan
Nyepi Hindu Holiday	ZO 4 mar
Good Friday	VR 20 apr
Ascension of the Prophet	ZO 29 apr

Waisak Buddhist Day	MA 14 mei
Ascension	DO 31 mei
Id Al-Fitr	ZA 30 jun
Id Al-Fitr	ZO 1 jul
Independence Day	VR 17 aug
Id Al-Adha	DO 6 sep
First day of Muharram	WO 26 sep
Birthday of the Prophet	WO 5 dec
Christmas Day	DI 25 dec

IRAK

New Year's Day	ZO 1 jan
Army Day	VR 6 jan
14th Ramadhan Revolution Day	WO 8 feb
Spring Day	WO 21 mar
Labor Day	DI 1 mei
Id Al-Fitr	ZA 30 jun
Id Al-Fitr	ZO 1 jul
Id Al-Fitr	MA 2 jul
14th July Revolution Day	ZA 14 jul
National Day	DI 17 jul
ID Al-Adha	DO 6 sep
Id Al-Adha	VR 7 sep
Id Al-Adha	ZA 8 sep
Id Al-Adha	ZO 9 sep
Ashoura	MA 5 nov
Birthday of the Prophet	WO 5 dec

ISRAËL



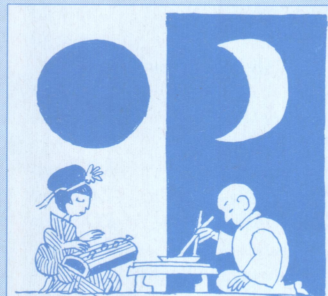
Poerim	ZO 18 mar
Holiday Eve ('s middags)	MA 16 apr
Pesach	DI 17 apr
Holiday Eve ('s middags)	ZO 22 apr
Pesach	MA 23 apr
Pesach	DI 24 apr
Holiday Eve ('s middags)	ZO 6 mei
Indenpendence Day	MA 7 mei
Holiday Eve ('s middags)	DI 5 jun
Shavuot	WO 6 jun
Shavuot	DO 7 jun
Holiday Eve ('s middags)	WO 26 sep
Rosh Hashana	DO 27 sep
Rosh Hashana	VR 28 sep
Yom Kippur	ZA 6 okt
Holiday Eve ('s middags)	WO 10 okt
Feast of Tabernacles	DO 11 okt
Holiday Eve ('s middags)	WO 17 okt

Feast of Tabernacles **DO 18 okt**
Vrijdagmiddag plus de gehele zaterdag alles gesloten

ITALIË

New Year's Day **ZO 1 jan**
Easter Sunday **ZO 22 apr**
Easter Monday **MA 23 apr**
Independence Day **WO 25 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Assumption **WO 15 aug**
All Saints' Day **DO 1 nov**
Christmas Eve ('s middags) **MA 24 dec**
Christmas Day **DI 25 dec**
Boxing Day **WO 26 dec**

JAPAN



New Year's Day **MA 2 jan**
Adults Day **MA 16 jan**
Commemoration of the Founding of the Nation **ZA 11 feb**
Vernal Equinox Day **DI 20 mar**
Birthday of the Emperor **MA 30 apr**
Constitution Day **DO 3 mei**
Children's Day **ZA 5 mei**
Respect for the Aged Day **ZA 15 sep**
Autumnal Equinox Day **MA 24 sep**
Health Sports Day **WO 10 okt**
Culturele Day **ZA 3 nov**
Labor Thanksgiving Day **VR 23 nov**

JOEGOSLAVIË

New Year's Day **MA 2 jan**
Labor Day **DI 1 mei**
Labor Day **WO 2 mei**
Fighters' Day **WO 4 jul**
National Resistance Day of Republic of Serbia **ZA 7 jul**
National Resistance Day of Republic of Croatia **VR 13 jul**
Day of the Republic **DO 29 nov**
Day of the Republic **VR 30 nov**

JORDANIË

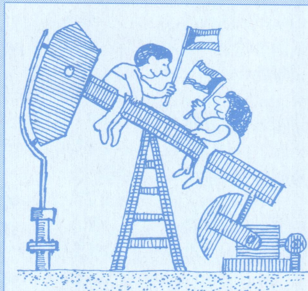
New Year's Day **ZO 1 jan**
Whit Sunday **ZO 15 apr**
Easter Sunday **ZO 22 apr**
Easter Monday **MA 23 apr**
Alistra' and Meraj **ZO 29 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Independence Day **VR 25 mei**

Renaissance Day **VR 1 jun**
Id Al-Fitr **ZA 30 jun**
Id Al-Fitr **ZO 1 jul**
Id Al-Fitr **MA 2 jul**
Id Al-Fitr **DI 3 jul**
Accession of H.M. King Hussein **ZA 11 aug**
Id Al-Adha **VR 7 sep**
Id Al-Adha **ZA 8 sep**
Id Al-Adha **ZO 9 sep**
Id Al-Adha **MA 10 sep**
Id Al-Adha **DI 11 sep**
Moslim New Year **WO 26 sep**
Birthday of H.M. King Hussein **WO 14 nov**
Birthday of the Prophet **WO 5 dec**
Christmas Day **DI 25 dec**
Christmas Day **WO 26 dec**

KENYA

New Year's Day **ZO 1 jan**
Good Friday **VR 20 apr**
Easter Sunday **ZO 22 apr**
Easter Monday **MA 23 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Madaraka Day **VR 1 jun**
Id Al-Fitr **VR 29 jun**
Id Al-Fitr **ZA 30 jun**
Id Al-Fitr **ZO 1 jul**
Kenyatta **ZA 20 okt**
Independence Day **WO 12 dec**
Christmas Day **DI 25 dec**
Boxing Day **WO 26 dec**

KUWAIT



New Year's Day **ZO 1 jan**
National Day **ZA 25 feb**
Alistra' and Meraj **ZO 29 apr**
Id Al-Fitr **VR 29 jun**
Id Al-Fitr **ZA 30 jun**
Id Al-Fitr **ZO 1 jul**
Id Al-Adha **ZA 8 sep**
Id Al-Adha **ZO 9 sep**
Id Al-Adha **MA 10 sep**
Id Al-Adha **DI 11 sep**
Hijra New Year **WO 26 sep**
Birthday of the Prophet **WO 5 dec**

LIBANON

New Year's Day **ZO 1 jan**
St. Maron **DO 9 feb**
Good Friday **VR 20 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Id Al-Fitr **VR 29 jun**
Id Al-Fitr **ZA 30 jun**
Id Al-Fitr **ZO 1 jul**
Assumption **WO 15 aug**

Id Al-Adha **WO 5 sep**
Id Al-Adha **DO 6 sep**
Id Al-Adha **VR 7 sep**
Hijra New Year **WO 26 sep**
Ashoura **VR 5 okt**
Ashoura **ZA 6 okt**
Independence Day **DO 22 nov**
Birthday of the Prophet **WO 5 dec**
Christmas Day **DI 25 dec**

LIBERIA

New Year's Day **ZO 1 jan**
Pioneers' Day **ZA 7 jan**
Armed Forces Day **ZA 11 feb**
Literacy Day **DI 14 feb**
Decoration Day **WO 14 mar**
J.J. Roberts Day **DO 15 mar**
World Health Day **ZA 7 apr**
Fast and Prayer Day **WO 11 apr**
Redemption Day **DO 12 apr**
Unification Day **MA 14 mei**
African Liberation Day **VR 25 mei**
Independence Day **DO 26 jul**
Flag Day **VR 24 aug**
United Nations Day **WO 24 okt**
Thanksgiving Day **DI 6 nov**
Birthday of President Tubman **DO 29 nov**
Christmas Day **DI 25 dec**

LUXEMBURG

New Year's Day **ZO 1 jan**
Carnival **ZO 4 mar**
Carnival **MA 5 mar**
Easter Sunday **ZO 22 apr**
Easter Monday **MA 23 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Ascension **DO 31 mei**
Whit Sunday **ZO 10 jun**
Whit Monday **MA 11 jun**
National Holiday **ZA 23 jun**
Assumption **WO 15 aug**
Fair (alleen Luxemburg stad) **MA 3 sep**
All Saints' Day **DO 1 nov**
All Souls' Day **VR 2 nov**
Christmas Day **DI 25 dec**
Boxing Day **WO 26 dec**

MALEISIË

Chinese New Year **DO 2 feb**
Chinese New Year **VR 3 feb**
Labor Day **DI 1 mei**
Vesak Day **DI 15 mei**
Birthday of H.M. the Yang di-Pertuan Agong **WO 6 jun**
Hari Raya Puasa **ZA 30 jun**
Hari Raya Puasa **ZO 1 jul**
Hari Raya Puasa **MA 2 jul**
National Day **VR 31 aug**
Hari Raya Haji **DO 6 sep**
Deepawali **DI 23 okt**
Birthday of the Prophet **DI 6 nov**
Christmas Day **DI 25 dec**

MEXICO

New Year's Day **ZO 1 jan**
Constitution Day **ZO 5 feb**

Ash Wednesday **WO 7 mar**
Birthday of Benito Juáres **WO 21 mar**
Holy Thursday **DO 19 apr**
Good Friday **VR 20 apr**
Easter Sunday **ZO 22 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Commemoration the Battle of Puebla **ZA 5 mei**
Presidental Report **ZA 1 sep**
Independence Day **ZO 16 sep**
Columbus Day **VR 12 okt**
All Saints' Day **DO 1 nov**
All Souls' Day **VR 2 nov**
Revolution Day **DI 20 nov**
Our Lady of Guadalupe **WO 12 dec**
Christmas Day **DI 25 dec**
End of the Year **MA 31 dec**

NEDERLANDSE ANTILLEN



New Year's Day **ZO 1 jan**
Carnival **MA 5 mar**
Carnival **DI 6 mar**
Day of Aruba (alleen Aruba) **ZO 18 mar**
Good Friday **VR 20 apr**
Easter Sunday **ZO 22 apr**
Easter Monday **MA 23 apr**
Birthday of H.M. The Queen **MA 30 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Ascension **DO 31 mei**
Kingdoms' Day **ZA 15 dec**
Christmas Day **DI 25 dec**
Boxing Day **WO 26 dec**

NICARAGUA

New Year's Day **ZO 1 jan**
Holy Thursday **DO 19 apr**
Good Friday **VR 20 apr**
Labor Day **DI 1 mei**
Revolution Day **DO 19 jul**
St. Domingo **WO 1 aug**
St. Domingo **VR 10 aug**
Battle of San Jacinto **VR 14 sep**
Independence Day **ZA 15 sep**
All Souls' Day **VR 2 nov**
Immaculate Conception **ZA 8 dec**
Christmas Day **DI 25 dec**

NIGERIA

New Year's Day **MA 2 jan**
Good Friday **VR 20 apr**
Easter Saturday **ZA 21 apr**

Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Fitr	**MA 2 jul**
Id Al-Adha	**DO 6 sep**
Id Al-Adha	**VR 7 sep**
Independence Day	**MA 1 okt**
Birthday of the Prophet	**WO 5 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Christmas Day	**WO 26 dec**

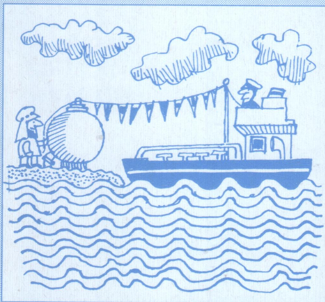
NIEUW ZEELAND

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Day after New Year's Day	**MA 2 jan**
Waitangi Day	**MA 6 feb**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Anzac Day	**WO 25 apr**
Birthday of H.M. the Queen	**MA 4 jun**
Labor Day	**MA 22 okt**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Boxing Day	**WO 26 dec**

NOORWEGEN

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Holy Thursday	**DO 19 apr**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Independence Day	**DO 17 mei**
Ascension	**DO 31 mei**
Whit Sunday	**ZO 10 jun**
Whit Monday	**MA 11 jun**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Boxing Day	**WO 26 dec**

OMAN



Ascension of the Prophet	**ZO 29 apr**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Fitr	**MA 2 jul**
Id Al-Fitr	**DI 3 jul**
Id Al-Adha	**DO 6 sep**
Id Al-Adha	**VR 7 sep**
Id Al-Adha	**ZA 8 sep**
Id Al-Adha	**ZO 9 sep**
Hijra New Year	**DO 27 sep**
Birthday of H.M. the Sultan and the anniversary of the accession H.M. the Sultan	**ZO 18 nov**
Birthday of H.M. the Sultan and the anniversary of the accession H.M. the Sultan	**MA 19 nov**
Birthday of the Prophet	**WO 5 dec**
Bank Holiday	**MA 31 dec**

OOSTENRIJK

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Epiphany	**VR 6 jan**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Ascension	**DO 31 mei**
Whit Sunday	**ZO 10 jun**
Whit Monday	**MA 11 jun**
Corpus Christi	**DO 21 jun**
Assumption	**WO 15 aug**
National Holiday	**VR 26 okt**
All Saints' Day	**DO 1 nov**
Immaculate Conception	**ZA 8 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**
St. Stephen's Day	**WO 26 dec**

PAKISTAN

Pakistan Day	**VR 23 mar**
Labor Day	**DI 1 mei**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Fitr	**MA 2 jul**
Independence Day	**DI 14 aug**
Defence of Pakistan Day/Id Al-Adha	**DO 6 sep**
Is Al-Adha	**VR 7 sep**
Id Al-Adha	**ZA 8 sep**
Death Anniversary of Quaid-I-Azam	**DI 11 sep**
9th Muharram	**WO 26 sep**
10th Muharram	**DO 27 sep**
Iqbal Day	**VR 9 nov**
Birthday of the Prophet	**WO 5 dec**
Birthday of Quaid-I-Azam/ Christmas	**DI 25 dec**

PANAMA

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Martyrs Day	**MA 9 jan**
Carnival	**MA 5 mar**
Carnival	**DI 6 mar**
Ash Wednesday	**WO 7 mar**
Holy Friday	**VR 20 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Revolution Day	**DO 11 okt**
Independence Day	**ZA 3 nov**
Liberation Day	**ZA 10 nov**
Liberation Day	**WO 28 nov**
Mothers' Day	**ZA 8 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Silvester	**MA 31 dec**

PARAGUAY

New Year's Day	**ZO 1 jan**
St. Blás Day	**VR 3 feb**
Heroes Day	**DO 1 mar**
Holy Thursday	**DO 19 apr**
Good Friday	**VR 20 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Flag Day	**MA 14 mei**
Independence Day	**DI 15 mei**
Corpus Christi	**DO 21 jun**
Peace with Bolivia	**DI 12 jul**
Assumption	**WO 15 aug**
Constitution Day	**ZA 25 aug**
Battle of Boqueron Day	**ZA 29 sep**
Day of the Race	**VR 12 okt**
All Saints' Day	**DO 1 nov**
Immaculate Conception	**ZA 8 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**

PERU

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Holy Thursday ('s middags)	**DO 19 apr**
Good Friday	**VR 20 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Peasants Day	**ZO 24 jun**
Sts. Peter and Paul Day	**VR 29 jun**
Independence Day	**ZA 28 jul**
Independence Day	**ZO 29 jul**
Arequipa's Day (alleen Arequipa)	**WO 15 aug**
Saint Rose of Lima	**DO 30 aug**
Battle of Angamos	**MA 8 okt**
All Saints' Day	**DI 1 nov**
Immaculate Conception	**ZA 8 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**

POLEN

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Corpus Christi	**DO 21 jun**
Liberation Day	**ZO 22 jul**
All Saints' Day	**DO 1 nov**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Boxing Day	**WO 26 dec**

PORTUGAL

(Incl. Azoren en Madeira)

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Carnival	**DI 6 mar**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Revolution Day	**WO 25 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Day of Camões	**ZO 10 jun**
Santo Antônio (alleen Lissabon)	**WO 13 jun**
Corpus Christi	**DO 21 jun**
São João (alleen Oporto)	**ZO 24 jun**
Assumption	**WO 15 aug**
Republic Day	**VR 5 okt**
All Saints' Day	**DO 1 nov**
Independence Day	**ZA 1 dec**
Immaculate Conception	**ZA 8 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**

QATAR

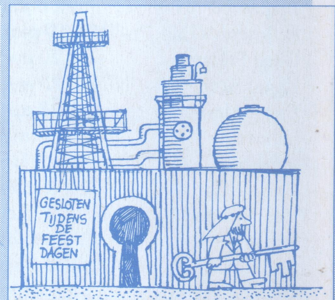
Accession of H.M. the Emir, Sheikh Khalifa bin Hamad Al-Thani	**WO 22 feb**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Fitr	**MA 2 jul**
Id Al-Fitr	**DI 3 jul**
Id Al-Fitr	**WO 4 jul**
Independence Day	**MA 3 sep**
Id Al-Adha	**VR 7 sep**
Id Al-Adha	**ZA 8 sep**
Id Al-Adha	**ZO 9 sep**
Id Al-Adha	**MA 10 sep**
Id Al-Adha	**DI 11 sep**
Hijra New Year	**WO 25 sep**

RUSLAND



New Year's Day	**ZO 1 jan**
International Women's Day	**DO 8 mar**
International Working People's Solidarity Day	**DI 1 mei**
International Working People's Solidarity Day	**WO 2 mei**
Victory Day	**WO 9 mei**
Constitution Day	**ZO 7 okt**
Anniversary of the Great October Socialist Revolution	**WO 7 nov**
Anniversary of the Great October Socialist Revolution	**DO 8 nov**

SAOEDI ARABIË



Id Al-Fitr	**VR 29 jun**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Adha	**WO 5 sep**
Id Al-Adha	**DO 6 sep**
Id Al-Adha	**VR 7 sep**
Id Al-Adha	**ZA 8 sep**
Id Al-Adha	**ZO 9 sep**
National Day	**ZO 23 sep**

SIERRA LEONE

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Republic Day	**DO 19 apr**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**

Id Al-Fitr	**VR 29 jun**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Adha	**DO 6 sep**
Id Al-Adha	**VR 7 sep**
Id Al-Adha	**ZA 8 sep**
Birthday of the Prophet	**WO 5 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Boxing Day	**WO 26 dec**

SINGAPORE

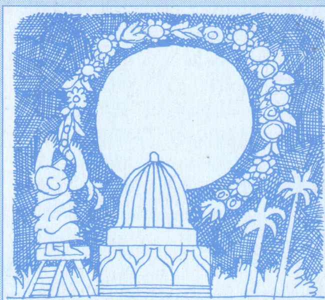
New Year's Day	**MA 2 jan**
Chinese New Year	**DO 2 feb**
Chinese New Year	**VR 3 feb**
Good Friday	**VR 20 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Vesak Day	**DI 15 mei**
Hari Raya Puasa	**ZA 30 jun**
National Day	**DO 9 aug**
Hari Raya Haji	**DO 6 sep**
Deepawali	**DI 23 okt**
Christmas Day	**DI 25 dec**

SPANJE



New Year's Day	**ZO 1 jan**
Epiphany	**VR 6 jan**
St. Joseph's Day	**MA 19 mar**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Whit Sunday	**ZO 10 jun**
Corpus Christi	**DO 21 jun**
Sts. Peter and Paul Day	**VR 29 jun**
St. James Day	**WO 25 jul**
Assumption	**WO 15 aug**
Columbus Day	**VR 12 okt**
All Saints' Day	**DO 1 nov**
Immaculate Conception	**ZA 8 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**

SRI LANKA



Tamil Thai Pongal Day	**ZO 15 jan**
Duruthu Full Moon Day	**WO 18 jan**
Independence Commemoration Day	**ZA 4 feb**
Navam Full Moon Poya Day	**DO 16 feb**
Maha Sivarathri Day	**WO 29 feb**
Medin Full Moon Poya Day	**VR 16 mar**
Day prior to the Sinhala and Tamil New Year's Day	**DO 12 apr**
Sinhala and Tamil New Year's Day	**VR 13 apr**
Bak Full Moon Poya Day	**ZO 15 apr**
Good Friday	**VR 20 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Wesak Full Moon Poya Day	**MA 14 mei**
Day following the Wesak Full Moon Poya	**DI 15 mei**
Heroes' Day	**DI 22 mei**
Poson Full Moon Poya Day	**WO 13 jun**
Bank Holiday	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Esala Full Moon Poya Day	**DO 12 jul**
Nikini Full Moon Poya Day	**ZA 11 aug**
Id Al-Adha	**DO 6 sep**
Binara Full Moon Poya Day	**ZO 9 sep**
Wap Full Moon Poya Day	**DI 9 okt**
Deepawali Festival Day	**DI 23 okt**
Il Full Moon Poya Day	**DO 8 nov**
Milad-Un-Nabi	**DO 6 dec**
Unduwap Full Moon Poya Day	**VR 7 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Bank Holiday	**MA 31 dec**

SURINAME



New Year's Day	**ZO 1 jan**
Revolution Day	**ZA 25 feb**
Day of Holy Phagwa	**ZA 17 mar**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Day of National Unity	**ZO 1 jul**
Id Al-Fitr	**VR 29 jun**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Independence Day	**ZO 25 nov**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Boxing Day	**WO 26 dec**

SYRIË

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Revolution Day	**DO 8 mar**
Independence Day	**DI 17 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Martyrs Day	**ZO 6 mei**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Fitr	**MA 2 jul**
Id Al-Fitr	**DI 3 jul**
United Arab Republic Day	**ZA 1 sep**
Id AL-Adha	**VR 7 sep**
Id Al-Adha	**ZA 8 sep**
Id Al-Adha	**ZO 9 sep**
Id Al-Adha	**MA 10 sep**
Hijra New Year	**WO 26 sep**
War of October Day	**ZA 6 okt**
Birthday of the Prophet	**WO 5 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Boxing Day	**WO 26 dec**

TANZANIË

Zanzibar Revolution	**DO 12 jan**
Chama Cha Mapinduzi Anniversary	**ZO 5 feb**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Union Day	**DO 26 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Id Al-Fitr	**DI 3 jul**
Id Al-Fitr	**WO 4 jul**
Farmers' Day	**ZA 7 jul**
Id Al-Hajj	**ZA 8 sep**
Birthday of the Prophet	**WO 5 dec**
Independence Day/Republic Day	**ZO 9 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**

THAILAND

New Year's Day	**MA 2 jan**
Chinese New Year	**DO 2 feb**
Makha Bucha Day	**DO 16 feb**
Chakri Day	**VR 6 apr**
Thai New Year	**VR 13 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Coronation Day	**ZA 5 mei**
Wisakha Bucha Day	**ZA 26 mei**
Buddhist Lent	**VR 13 jul**
Birthday of H.M. the Queen	**MA 13 aug**
Chulalongkorn Day	**DI 23 okt**
Birthday of H.M. the King	**WO 5 dec**
Constitution Day	**MA 10 dec**
Christmas Day	**DI 25 dec**
New Year's Eve ('s middags)	**MA 31 dec**

TOGO

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Liberation Day	**VR 13 jan**
Economic Lib. Day	**DI 24 jan**
Celebration of the Head of State's Triumphal Return	**DO 2 feb**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Victory Day	**DI 24 apr**
National Day	**VR 27 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Ascension	**DO 31 mei**
Retimbering Day	**VR 1 jun**
Whit Sunday	**ZO 10 jun**
Martyrs of Pya Day	**DO 21 jun**
Assumption	**WO 15 aug**
Memory of Historic Togo People's Rally's Message in Kpalime	**DO 30 aug**
All Saints' Day	**DO 1 nov**
Anniversary of the Togo People's Rally	**VR 30 nov**
Christmas Day	**DI 25 dec**

TRINIDAD

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Carnival	**MA 5 mar**
Carnival	**DI 6 mar**
Good Friday	**VR 20 apr**
Easter Sunday	**ZO 22 apr**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Whit Sunday	**ZO 10 jun**
Whit Monday	**MA 11 jun**
Labor Day	**DI 19 jun**
Corpus Christi	**DO 21 jun**
Id Al-Fitr	**VR 29 jun**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Id Al-Fitr	**MA 2 jul**
Deepawali	**DI 23 okt**
Discovery Day	**MA 6 aug**
Independence Day	**VR 31 aug**
Republic Day	**MA 24 sep**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Boxing Day	**WO 26 dec**

TSJECHO-SLOWAKIJE

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Easter Monday	**MA 23 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Liberation Day	**WO 9 mei**
Christmas Day	**DI 25 dec**
Christmis Day	**WO 26 dec**

TUNESIË

New Year's Day	**ZO 1 jan**
Revolution Day	**WO 18 jan**
Independence Day	**DI 20 mar**
Martyrs' Day	**MA 9 apr**
Labor Day	**DI 1 mei**
Victory Day	**VR 1 jun**
Youth Day	**ZA 2 jun**
Id Al-Fitr	**ZA 30 jun**
Id Al-Fitr	**ZO 1 jul**
Republic Day	**WO 25 jul**
Birthday of President Bourguiba	**VR 3 aug**
Women's Day	**MA 13 aug**
Commemoration of September 3, 1934	**MA 3 sep**
Id Al-Adha	**DO 6 sep**
Id Al-Adha	**VR 7 sep**

Hijra New Year	WO 26 sep
National Day	ZO 2 dec
Birthday of the Prophet	WO 5 dec

TURKIJE

New Year's Day	ZO 1 jan
Youth and Sports Day	ZA 19 mei
Seker Bayrami ('s middags)	VR 29 jun
Seker Bayrami	ZA 30 jun
Seker Bayrami	ZO 1 jul
Seker Bayrami	MA 2 jul
Victory Day	DO 30 aug
Kurban Bayrami ('s middags)	WO 5 sep
Kurban Bayrami	DO 6 sep
Kurban Bayrami	VR 7 sep
Kurban Bayrami	ZA 8 sep
Kurban Bayrami	ZO 9 sep
Republic Day ('s middags)	ZO 28 okt
Republic Day	MA 29 okt

URUGUAY

New Year's Day	ZO 1 jan
Carnival	MA 5 mar
Carnival	DI 6 mar
Holy Thursday/Landing of the 33 orientals	DO 19 apr
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Battle of Las Piedras	VR 18 mei
Birthy of Artigas	DI 19 jun
Constitution Day	WO 18 jul
Independence Day	ZA 25 aug
Columbus Day	VR 12 okt
All Souls' Day	VR 2 nov
Christmas Day	DI 25 dec

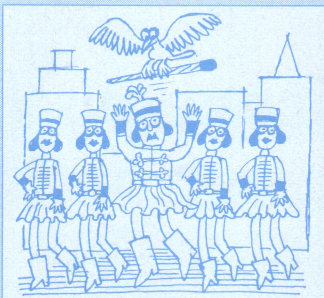
VENEZUELA

New Year's Day	ZO 1 jan
Carnival	MA 5 mar
Carnival	DI 6 mar
Holy Thursday/Declaration of Independence	DO 19 apr
Good Friday	VR 20 apr
Labor Day	DI 1 mei
Battle of Carabobo	ZO 24 jun
Independence Day	DO 5 jul
Birthday of Bolivar	DI 24 jul
Columbus Day	VR 12 okt
Christmas Eve ('s middags)	MA 24 dec
Christmas Day	DI 25 dec
New Year's Eve ('s middags)	MA 31 dec

VERENIGDE ARABISCHE EMIRATEN

New Year's Day	ZO 1 jan
Id Al-Fitr	ZA 30 jun
Id Al-Fitr	ZO 1 jul
Id Al-Fitr	MA 2 jul
Id Al-Fitr	DI 3 jul
Accession Day	MA 6 aug
Id Al-Adha	DO 6 sep
Id Al-Adha	VR 7 sep
Id Al-Adha	ZA 8 sep
Id Al-Adha	ZO 9 sep
Hijra New Year	WO 26 sep
Evacuation of Bizerta	MA 15 okt
Birthday of the Pophet	WO 5 dec

VERENIGDE STATEN



New Year's Day	MA 2 jan
Birthday of Washington	MA 20 feb
Memorial Day	MA 28 mei
Independence Day	WO 4 jul
Labor Day	MA 3 sep
Columbus Day	MA 8 okt
Veterans' Day	MA 12 nov
Thanksgiving Day	DO 22 nov
Christmas Day	DI 25 dec

Zaterdag gewoonlijk geen dag om zaken te doen. Elke staat heeft zijn eigen officiële en onofficiële feestdagen.

IJSLAND



New Year's Day	ZO 1 jan
Holy Thursday	DO 19 apr
Good Friday	VR 20 apr
Easter Saturday/First day of Summer	ZA 21 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Ascension	DO 31 mei
Whit Sunday	ZO 10 jun
Whit Monday	MA 11 jun
Independence Day	ZO 17 jun
Shop and Office Workers Holiday	MA 6 aug
Christmas Day	DI 25 dec
Christmas Day	WO 26 dec
New Year's Eve ('s middags)	MA 31 dec

ZAMBIA

New Year's Day	ZO 1 jan
Youth Day	ZA 17 mar
Good Friday	VR 20 apr
Easter Saturday	ZA 21 apr
Labor Day	DI 1 mei
Africa Freedom Day	VR 25 mei
Heroes' Day	MA 2 jul
Unity Day	DI 3 jul
Farmers' Day	MA 6 aug
Independence Day	WO 24 okt
Christmas Day	DI 25 dec

ZIMBABWE

New Year's Day	ZO 1 jan
Public Holiday	MA 2 jan
Independence Day	WO 18 apr
Good Friday	VR 20 apr
Easter Saturday	ZA 21 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Africa Day	VR 25 mei
Heroes' Day	ZA 11 aug
Heroes' Day	ZO 12 aug
Public Holiday	MA 13 aug
Christmas Day	DI 25 dec
Public Holiday	WO 26 dec

ZUID-AFRIKA

New Year's Day	ZO 1 jan
Public Holiday	MA 2 jan
Founders' Day	VR 6 apr
Good Friday	VR 20 apr
Family Day	MA 23 apr
Ascension/Republic Day	DO 31 mei
Kruger Day	WO 10 okt
Day of the Vow	ZO 16 dec
Christmas Day	SI 25 dec
Day of Goodwill	WO 26 dec

ZUID-KOREA

New Year's Day	ZO 1 jan
New Year's Holiday	MA 2 jan
New Year's Holiday	DI 3 jan
Independence Day	DO 1 mar
Labor Day	ZA 10 mar
Arbor Day	DO 5 apr
Lunar Calendar	ZO 8 apr
Childrens' Day	ZA 5 mei
Memorial Day	WO 6 jun
Constitution Day	DI 17 jul
Liberation Day/Lunar Calendar	WO 15 aug
Armed Forces Day	MA 1 okt
National Foundation Day	WO 3 okt
Korean Alphabet Day	DI 9 okt
Christmas Day	DI 25 dec

ZWEDEN

New Year's Day	ZO 1 jan
Holiday Eve ('s middags)	DO 5 jan
Epiphany	VR 6 jan
Holiday Eve ('s middags)	DO 19 apr
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Holiday Eve ('s middags)	MA 30 apr
Labor Day	DI 1 mei
Holiday Eve ('s middags)	WO 30 mei
Ascension	DO 31 mei
Whit Sunday	ZO 10 jun
Whit Monday	MA 11 jun
Midsummer Eve ('s middags)	VR 22 jun
Midsummer Day	ZA 23 jun
Holiday Eve ('s middags)	VR 2 nov
All Saints' Day	ZA 3 nov
Christmas Eve ('s middags)	MA 24 dec
Christmas Day	DI 25 dec
Boxing Day	WO 26 dec
New Year's Eve ('s middags)	MA 31 dec

ZWITSERLAND



New Year's Day	ZO 1 jan
Berchtoldstag (alleen Duits sprekende Kantons)	MA 2 jan
Fashing ('s middags; alleen Basel)	MA 12 mar
Fashing ('s middags; alleen Basel)	WO 14 mar
Sechseläuten ('s middags; alleen Zürich)	MA 9 apr
Good Friday	VR 20 apr
Easter Sunday	ZO 22 apr
Easter Monday	MA 23 apr
Labor Day	DI 1 mei
Ascension	DO 31 mei
Whit Sunday	ZO 10 jun
Whit Monday	MA 11 jun
Corpus Christi	DO 21 jun
National Day	WO 1 aug
Assumption	WO 15 aug
Jeûne Genevois (alleen Geneve)	DO 6 sep
Knabenschiessen (alleen Zürich)	MA 10 sep
Christmas Day	DI 25 dec
Boxing Day (alleen Duits sprekende Kantons)	WO 26 dec
Restauration Genevoise (alleen Geneve)	MA 31 dec

Elk Kanton heeft zijn eigen officiële en onofficiële feestdagen.

Spel met het half miljoen

Onze 'belegging' van f 500,000,— in een modelportefeuille is haar tweede jaar ingegaan. Hieronder verslag en achtergrond van koop en verkoop, waarmee de winst tot boven de drie ton stijgt.

Een soms hals-over-kop dalende rente, een redelijk tot goed ontvangen Miljardennota en een aanhoudend vriendelijke stemming op de aandelenmarkt hebben het beeld op Beursplein 5 de afgelopen twee maanden bepaald. Internationaal was er alle aandacht voor de Amerikaanse dollar, die vorige maand maar liefst f 3,06 noteerde, een niveau dat sinds 1973 niet meer is voorgekomen. Daarna trad een lichte reactie op.

In de portefeuilleberekening die hierbij staat afgedrukt, hebben we voor de dollar een omrekeningskoers van f 2,90 gehanteerd.

De Nederlandse aandelenbeleggingen zagen een omzetting van *Bols*, wiens koers nauwelijks meer van zijn plaats kwam, in aandelen *Ahold*, waarvan we een voortzetting van de opmars verwachten. Ook de andere belangen hebben het in de afgelopen periode stuk voor stuk goed gedaan. De koersontwikkeling van de aandelen Elsevier-NDU slaat werkelijk alle records. Sinds de opneming van dit fonds in onze portefeuille hebben we bijna een verdrievoudiging meegemaakt. Misschien wordt het tijd eens te gaan werken met een stop loss order, bijvoorbeeld op een niveau van f 400,–.

	Naam	Datum opneming	Koers opneming	Waarde toen	Koers nu	Waarde nu
30	ounce goud	15-07-82	$ 340	ƒ 27.500	$ 406	ƒ 35.300
150	Philip Morris	15-07-82	$ 50½	ƒ 34.200	$ 70	ƒ 30.500
250	Procter & Gamble	19-01-83	$ 52½	ƒ 34.700	$ 59	ƒ 42.800
400	Waste Management	22-03-83	$ 40	ƒ 43.200	$ 44	ƒ 51.000
400	Nat.-Nederlanden	15-07-82	ƒ 124	ƒ 49.600	ƒ 183½	ƒ 73.400
500	VMF-Stork	15-07-82	ƒ 44	ƒ 22.000	ƒ 86½	ƒ 43.300
150	Unilever	18-09-82	ƒ 168	ƒ 25.200	ƒ 238	ƒ 35.700
150	Elsevier-NDU	16-09-82	ƒ 151	ƒ 22.700	ƒ 434	ƒ 65.100
200	Ahold	16-08-83	ƒ 169	ƒ 33.800	ƒ 177	ƒ 35.400
ƒ 100.000	7¾% Nederland '82	08-12-82	100%	ƒ 100.000	97,40%	ƒ 97.400
ƒ 80.000	pandbr. FGH (14%)	15-07-82	100%	ƒ 80.000	118%	ƒ 94.400
ƒ 40.000	9% Nederland 1983	17-10-83	101%	ƒ 40.400	103,30%	ƒ 41.300
80	Daimler-Benz	08-12-82	DM 379	ƒ 33.400	DM 595	ƒ 53.500
800	cert. CanAm Fund	04-10-83	ƒ 122	ƒ 97.600	ƒ 122½	ƒ 98.000
						ƒ 797.100
					Contanten	ƒ 12.000
						ƒ 809.100

Daarmee zitten we alweer een aardig eind beneden de hoogste koers van f 3,06 die op 11 augustus tot stand kwam. Nu de rente in de Verenigde Staten op het punt staat verder te dalen, moeten we rekening houden met een verdere afkalving van de waarde van de Amerikaanse munt.

De jongste *Staatslening* is een van de drie nieuwe beleggingen die we in onze modelportefeuille hebben opgenomen. Niet alleen is de reële rente bij 2% inflatie aantrekkelijk, ook de buitenlandse belangstelling voor guldensbeleggingen doet een stijging van de koers vermoeden. Ook onze andere vastrentende waarden kunnen hiervan profiteren.

Ook *Nationale-Nederlanden* en *Unilever* lieten zich de afgelopen tijd van hun beste zijde zien.

Van de buitenlandse belangen hebben we *Hong Kong Land* weer schielijk verkocht. Het verwachte technische herstel van de beurs in deze kroonkolonie deed zich inderdaad voor, en daarvan hebben we lichtelijk geprofiteerd. Daarna volgde echter een vrije val, vanwege de zenuwen die men nu heeft over de verdere toekomst van Hong Kong, nu China duidelijk heeft gemaakt in 1997 de havenplaats te willen overnemen als het huurcontract van Engeland afloopt. De Amerikaanse aandelen hebben we gehandhaafd, maar het bezit aan *goud* hebben we gehalveerd. De prijs komt akelig dicht bij de grens van $ 400 per ounce, en bij doorbreking van dat niveau kan een verdere daling niet meer worden voorkomen.

Ter belegging van de oplopende contanten hebben we bijna een ton gestoken in een nieuw beleggingsfonds, *The CanAm Fund*. Dit fonds, gevestigd in Veldhoven, kan het beste worden omschreven als een rente-arbitragefonds. Op Nederlands geld wordt in Zwitserland een lening opgenomen tegen een aantrekkelijke lage rente, waarna het geld in ponden, dollars of soms in guldens wordt belegd tegen een aanzienlijk hogere rente.

Economisch dagboek

Grensverkeer

Iedereen die iets met export heeft te maken kent de nuances in het verhaal over de Europese eenheid. In Brussel, Straatsburg en Luxemburg wordt de EG beleden, maar wie binnen dat gebied wel eens wat over de grens verkoopt komt vervolgens niet bij vanwege de grensdocumenten en grenscontroles.

Vaak wordt daaraan onachtzaam voorbijgereden. Neem de snelweg Breda-Antwerpen. De bestuurder van een personenauto merkt van de Belgisch-Nederlandse grens die via die weg wordt gepasseerd niet veel meer dan dat hij eigenlijk even de snelheid had moeten terugbrengen tot zestig kilometer.

Maar als men even opzij kijkt ziet men rijen wachtende vrachtwagens, waarvan de bestuurders daar stellig niet toeven om de douane een recht aangename dag te wensen.

Daarom wordt het juist in die kringen met enige vreugde begroet dat althans de papierwinkel wat wordt uitgedund. Per 1 juli 1984 moet het zover zijn. Van de hele papiervracht blijft dan nog slechts één document over voor zover het tenminste de Benelux betreft. Want daar hebben we hier in eerste instantie mee te maken: een eruptie van haast vergeten Benelux-idealen.

Banken

Een jaar geleden werd er openlijk over een mogelijke internationale bancaire crisis gesproken. Het scenario lag klaar. De schuldenlast van de landen in Midden- en Zuid-Amerika en in het bijzonder van Mexico en Brazilië zou in eerste instantie een aantal kleinere banken in het zuiden van de Verenigde Staten de das omdoen. Door de betrokkenheid van grotere banken daarin zou vervolgens een sneeuwbaleffect ontstaan, waaronder de hele financiële wereld zou bezwijken. Dat het niet echt zou gebeuren wist iedereen wel. Maar hoe het instrumentarium waarmee een dergelijke ontwikkeling zou moeten worden voorkomen eruit zou moeten zien, stond niemand helder voor ogen.

Een jaar later konden het Internationale Monetaire Fonds en de Wereldbank in gezelschap van talloze ministers van financiën en presidenten van Centrale Banken met in hun kielzog weer de voormannen van de grote particuliere banken vergaderen zonder dat een crisisdreiging nog een reële inhoud had. Maar wat er in dat jaar nu precies was veranderd? In feite heeft de internationale financiële wereld wat noodverbanden aangelegd ten behoeve van de schuldenaren. Met name Mexico heeft daarop redelijk positief gereageerd en dat heeft de bankiers hoop gegeven ten aanzien van de andere 'patiënten'. Maar de sombere hemel is nog lang niet opgeklaard. Brazilië is wel een land dat goede toekomstmogelijkheden leek te hebben, maar sinds de oliecrisis zal dat nog heel lang toekomstmuziek blijven. Desondanks zijn de schulden van het land in het afgelopen jaar alleen maar verder opgelopen.

De dreiging blijft derhalve. Maar er is wel een nieuwe ontwikkeling. Tot de weinige mogelijkheden in te gaan tegen een internationale financiële crisis behoort een eendrachtig ingrijpen, gekanaliseerd via Wereldbank en IMF. Juist van die organisaties wordt de rol ingeperkt, omdat ze minder financiële middelen ter beschikking krijgen. Het zicht op de dreiging en de kans op een oplossing worden erdoor verkleind. De betrokkenen trachten daarmee de wereld te doen geloven dat de dreiging kleiner is geworden.

Public relations en kronkelpaden

Een historisch ondernemersverhaal, verteld door een consultant met dertig jaar praktijkervaring.

'Consultants van mijn generatie werd in het begin van hun carrière nog voorgehouden dat ze de pers moesten mijden als de pest. Public relations waren taboe voor de adviseur. Streven naar naambekendheid voor je eigen bureau was beneden de standing. Openlijk reclame maken werd in de reglementen van de orde zelfs nadrukkelijk verboden. Tegen die achtergrond is het eigenlijk niet gek, dat ik in de loop van de jaren toch heel wat journalisten en andere betrokkenen uit het kringetje van de Nederlandse public relations heb leren kennen en dat ik met sommigen van hen een grote mate van vertrouwelijkheid heb bereikt.

Ik heb dikwijls met deskundigen op communicatiegebied gepraat en van hen geleerd, hoe iemand in dat communicatiekanaal zal overkomen. Je hebt van die mensen die vanaf het begin vertrouwen uitstralen en in de praktijk achteraf vrijwel nooit worden beschaamd in het vertrouwen dat zij gaven. Zo heb ik cliënten van me op persconferenties de meest verschrikkelijke dingen horen beweren en vervolgens stonden er dan in de kranten zeer evenwichtige volzinnen. Maar ik heb ook mensen vermorzeld zien worden in de publiciteit zonder dat je daarvoor één duidelijke aanwijzing zou kunnen terugvinden in hun concrete woorden of daden.

Toen Nixon zich voor de tweede maal in de strijd om het presidentschap van Amerika wierp, werd er uit de Democratische hoek een poster gelanceerd waarop een foto van Nixon met als onderschrift: *Zou u van deze man een tweedehands auto kopen?* Sommigen van u zullen zich deze keiharde aanpak nog wel herinneren. Ik gebruik dit voorbeeld wel eens als toetssteen voor commissarissen die voor de opgave staan een nieuwe voorzitter voor hun bestuurscollege te kiezen. Het gaat er immers om dat die nieuwe man ook 'het gezicht van de onderneming' zal zijn. Dat hij op zijn woord moet worden geloofd door de pers bij de presentatie van het jaarverslag: zou u zo op het eerste gezicht zaken met hem doen, waarbij vertrouwen een relevante factor uitmaakt?

Maar helaas heb je soms te maken met opdrachtgevers, bij wie het er duimendik bovenop ligt dat ze voor dat p.r.-contact niet erg geschikt zijn. En dan heb ik wel eens gezegd: laat het maar aan mij over. De opdrachtgever fungeerde in die gevallen als gastheer, las ook nog een verhaaltje voor en gaf vervolgens voor de details het woord aan de consultant, die en passant ook nog even de beantwoording van de vragen op zich nam.

Want zo nu en dan moet er een beetje worden 'bijgevijld'. Het gaat dan meestal om de 'werkelijkheid achter de cijfers'. Natuurlijk is ieder bedrijf in staat langs allerlei wegen de resultaten-ontwikkeling wat te 'reguleren'. Maar soms komen er zaken aan de orde, die onvermijdelijk tot uitschieters leiden. Dan is het nuttig verbaal een beetje bij te sturen, al was het alleen maar om te voorkomen dat er in de pers een verkeerde voorstelling van zaken wordt gegeven. In die gevallen boor ik m'n relatiecircuit in het p.r.-wereldje aan.

Dat is een kwestie van goede selectie en timing. Je moet tevoren vaststellen of je iemand exclusiviteit wil geven. Dat levert in dat ene medium extra aandacht op, maar bij de overige zie je dan soms nukkige reacties. Er wordt helemaal niet gereageerd of er worden pogingen ondernomen de primeur van de concurrentie te ontkrachten. Als je het bericht aan alle media tegelijk geeft versterken de publikaties elkaar. Maar je moet behoedzamer opereren, enerzijds om te zorgen dat ze het ook allemaal tegelijk hebben en anderzijds om te voorkomen dat men zich 'gebruikt' acht.

Om een misverstand te voorkomen: bij dergelijk subtiel spel moet je de waarheid nooit geweld aandoen. Je moet de zaak ook niet overdrijven. Dat gebeurt meestal toch wel bij het 'doorvertellen'.

Praktijkvoorbeeld

Ik zou een hele reeks praktijkvoorbeelden kunnen noemen, maar één ervan springt er in mijn ogen toch wel heel sterk uit. En dat vooral omdat ik mezelf daarbij 'gebruikt' heb gevoeld.

In dit concrete geval ging het om het verwerven van een zeer grote order, waarvoor uit Nederlandse hoek twee kandidaten waren overgebleven, die elkaar qua offerte nauwelijks toegaven.

Enorme strop

Ik had de relatie met bedrijf A en de directeur daarvan ontbood mij midden in de concurrentieslag om de order. Hij had via een zeer betrouwbare relatie groot nieuws. Een dochteronderneming van de concurrent B, elders in Europa gevestigd, had op een grote opdracht een enorme strop geleden. Het werkstuk van dochter B voldeed technisch niet, was bovendien te laat opgeleverd en werd onderwerp van grote onenigheid tussen opdrachtgever en uitvoerder. Daaruit was een schadeclaim van de kant van de opdrachtgever geresulteerd, die het eigen vermogen van moeder en dochter B tezamen dicht benaderde. En het was een claim die een grote kans van slagen had.

Als dat in de publiciteit zou komen, zou B de nieuwe order wel kunnen vergeten en daar ging het de directeur van A om. Of ik dat verhaal via mijn journalistieke 'afzetkanaal' maar even wilde slijten. Ik moet zeggen dat ik aarzelde. Maar nadat ik het nieuws had nagetrokken en aan alle kanten als correct had bevonden, overwon ik die aarzeling, bedenkend dat de nieuwe opdrachtgever er alleen maar bij gebaat was en dat voor onderneming B de laatste strohalm van een nieuwe opdracht vermoedelijk toch te laat zou komen.

Ik koos, gezien de haast die erbij was, voor de weg van de exclusiviteit. Eén journalist, die ik uitstekend kende en die wist dat hij mij kon vertrouwen, kreeg de primeur. Aangezien B een beursgenoteerde onderneming was, kon het effect van die publikatie meteen worden gemeten. Dat was overdonderend: de koers halveerde in korte tijd. En voor A kwam op langere termijn ook het gewenste resultaat: B kwam voor de order niet meer in aanmerking.

Toen ik weer eens bij de directeur van A kwam zei hij mij: 'Verdubbel deze keer je honorarium maar. Je hebt die zaken perfect geregeld'. Ik vond dat onzin. Als het een keer iets minder gaat verlaag ik m'n tarieven ook niet. Maar de

Ongevallenthermiek

De arbeidsinspectie dwingt iedere onderneming aandacht te besteden aan bedrijfsveiligheid. Daarmee worden echter niet alle ongelukken voorkomen en evenmin is het in iedere bedrijfstak even veilig. Hoe de barometer er wat dat betreft per bedrijfstak voorstaat leren onderstaande CBS-cijfers, die weergeven hoeveel personen er in 1981 door een bedrijfsongeval werden getroffen per 1000 werknemers in die bedrijfstak:

Steen-, cement-, glas-, en keramische industrie	**61,0**
Bouwnijverheid	**56,3**
Slagersbedrijf en vleeswarenbedrijf	**50,2**
Hout- en meubelindustrie	**49,3**
Agrarisch bedrijf	**47,3**
Metaalnijverheid	**43,7**
Haven en aanverwante bedrijven	**40,3**
Metaal- en electrotechnische industrie	**34,5**
Zuivelindustrie	**33,3**
Mijnindustrie	**33,0**
Koopvaardij	**28,7**
Voedings- en genotmiddelenindustrie	**27,9**
Bakkersbedrijf	**25,8**
Vervoer	**24,3**
Tabaksverwerkende industrie	**23,1**
Chemische industrie	**19,5**

directeur hield aan en tenslotte kwam het hoge woord eruit. Meneer was, omdat hij tenslotte voorkennis van mijn actie droeg, gaan speculeren in aandelen B. Een dag voordat ik mijn primeur lanceerde was hij 'in de wind gegaan' in aandelen B. Daar had hij leuk aan verdiend. En ik mocht daarvan een paar graantjes meepikken. Ik heb het verontwaardigd van de hand gewezen en mijn p.r.-relaties zorgvuldig voor hem afgesloten. Maar er zijn successen geweest waarvan ik meer voldoening had.'



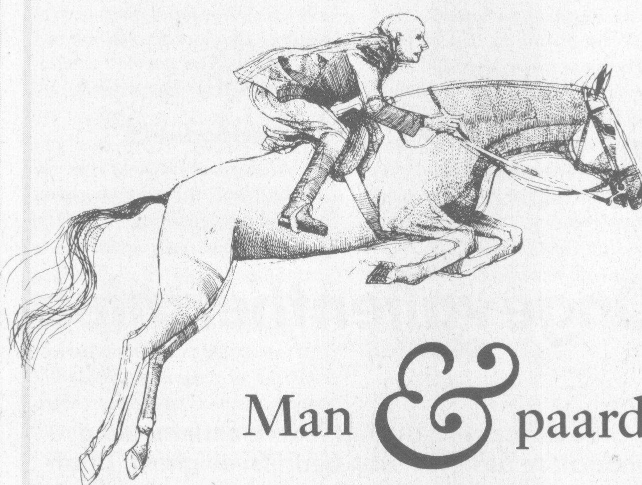
Zaken op schrift

Over boeken en publikaties die voor de ondernemer van belang zijn.

Oudere redacteuren op stadsredacties van lokale kranten kunnen er nog bittere verhalen over vertellen: over de strijd tussen de boerenleenbanken. Als de Coöperatieve Centrale Boerenleenbank ter plekke een stukje in de krant had gehad vanwege een nieuwe pui voor het bankgebouw, dan vertimmerde de plaatselijke Coöperatieve Centrale Raiffeisenbank een loket en eiste onmiddellijk evenzeer free publicity. En wee die verslaggever die de één een regeltje meer gaf dan de ander. De krant was nog niet van de pers of de chef van de advertentie-afdeling stond al voor z'n neus, zwaaiend met het vette advertentiecontract van een van de beide boerenleenbanken. Alleen een juichende reportage over de benadeelde kon het onrecht weer ongedaan maken. Dat gebeurde dus, maar wekte dan weer de woede van de ander, zodat de plaatselijke bevolking in ieder geval schier dagelijks geïnformeerd bleef over het wel en wee van de boerenleenbanken.

Voor hen die dat 'aan het front' hebben meegemaakt moet het samengaan van de centrales van beiden, de *Boerenleenbank* te Eindhoven en de *Raiffeisenbank* in Utrecht, een schok zijn geweest. Daarom is het verstandig daarop terug te blikken. Veel van dergelijk fusieleed blijft onverwerkt omdat het nooit wordt uitgesproken. Het is dan ook beter 'Man en paard' te noemen. En onder die titel heeft de *Rabobank Nederland* dat laten doen in een fraai boekwerk, waarin de postnatale perikelen van de bank nog eens worden beschreven.

Daaruit blijkt toch ook heel duidelijk het verschil van instelling waarmee men de samenstelling aanging. Utrecht bleek volledig bereid op een complete fusie af te stevenen. Maar Eindhoven stond daar juist zeer aarzelend tegenover: nauwere samenwerking langs de weg der geleidelijkheid en dan zien we wel of we ooit bij een fusie uitkomen, zo dacht men er in Brabant over. De basis van al die verschillen: de visie over de mate waarin de aangesloten banken hun eigen zelfstandigheid zouden behouden.



Dat thema en de effectuering ervan in de praktijk wordt in het boek, dat uit verschillende 'opstellen' bestaat, zowel behandeld door direct betrokkenen uit de organisatie zelf als door 'buitenstaanders'. Aanleiding tot de uitgifte van de bundel is het afscheid van de heer C.G.A. Mertens, die vanaf 1972 tot media dit jaar het voorzitterschap van Rabobank Nederland bekleedde.

Pssst . . .

De zon vormde vermoedelijk de inleiding tot het misverstand op een Amsterdams terrasje. In de warmte en misschien onder invloed van een paar drankjes was de man wat weggedut, maar een passerende ober gaf de werkelijkheid weer scherper contouren. En in dat niemandsland tussen waken en dromen siste de man tussen z'n tanden: 'pssst . . .' Doel van de actie: de aandacht van de ober, die dan ook als door een adder gebeten omkeek, een vernietigende blik in de richting van de man wierp en vervolgens doorliep met een tred waarop men niet terugkeert.

Toch kan dit een zeer verklaarbare achtergrond hebben. Een recent bezoek aan Madrid bijvoorbeeld. Daar roept men zó een ober. Dat doet iedereen en het is in een beetje beklant horecabedrijf dan ook een heel gesis. Aan de Spaanse kust lukt het minder. Als men daar een ober treft die de cultuur van zijn land kent, zal hij vermoedelijk denken: hè, een Madrileen, en vervolgens afhankelijk van zijn affiniteit met 's lands hoofdstad aan het werk gaan.

International Management pakt pagina's achtereen uit over de deze en vergelijkbare mogelijkheden tot misverstand, voortvloeiende uit de verschillende cultuurpatronen. Zo steekt men in de VS nogal eens een vinger in de lucht als men de ober wenst te ontbieden. In de Aziatische wereld is een dergelijk gebaar echter voorbehouden voor het trekken van de aandacht van de hond. Onnodig te wijzen op de problemen die een Amerikaan op deze manier kan krijgen in de Aziatische horeca, evenals trouwens een Aziatische hond in de VS.

Niet alle problemen ter wereld kunnen tot dergelijke culturele misverstanden worden herleid, maar de mogelijkheden zijn toch niet gering, zo leert het artikel in het septembernummer.

Kliniek

Voor wie door de cultuurpatronen in de knoop zou zijn geraakt, biedt de leestafel toch ook weer uitkomst via een uitvoerig artikel in het Zwitserse economisch magazine *Bilanz*, dat van de privé-klinieken in Zwitserland, hun specialismen, capaciteiten en vooral ook hun prijzen opsomt. Het artikel begint met een opmerking van de kant van een insider, die het Zwitserse ziekenhuisplaatje dat van een 'dierentuin' noemt, waarin dan vermoedelijk de patient als levend voer dient. Veel lijn is er in het totale aanbod niet terug te vinden. Wel is duidelijk dat de concurrentie heviger wordt, maar dat dit niet via de prijzen wordt uitgevochten.

Het prijslijstje dat is bijgevoegd leert dat klinieken in Zürich, Bern en Aargau het goedkoopste drietal uit de aanbieding vormen met prijzen in de orde van grootte van 90 francs per dag. Het is echter niet gewenst dat men dan echt iets mankeert, want als specialismen worden 'preventie' en 'rehabilitatie' aangekondigd. De hoogste prijs wordt vermeld voor het *Hôpital de la Tour* bij Genève waar men 525 francs per dag kwijt is, maar daar kan men dan ook met alle kwalen terecht.



WILLEM GUSSEKLOO

lopen

het wil
maar niet
lopen
klaagde
de fabrikant.
na ampel
onderzoek
kon ik dat
beamen:
het merk
had zelfs
geen poot
om op
te staan

De onzichtbare basis van de boordservice

Opleiding en training van cabinepersoneel

De 2600 mannen en vrouwen, die als stewards, stewardessen en pursers onze vliegtuigen bemannen, weten zich 'het gezicht' van KLM. De selectie, opleiding en doorgaande training van het cabinepersoneel zijn dan ook gericht op optimale serviceverlening aan de KLM-passagiers. De basis voor die service aan boord wordt op de grond gelegd en onderhouden. Over die onzichtbare activiteiten een gesprek met P. Mulders, hoofd van het Korps Cabinepersoneel.



Het begon in 1928 bij Boeing met één gediplomeerd verpleegster als stewardess. Nu telt de cabinecrew van een 747 veertien personeelsleden waarvan hier 13 op de foto. Rechts: P. Mulders: 'Beter kan nog best'.

Wij Nederlanders gelden als nuchterlingen. Een kritische instelling ten opzichte van serviceverlenende instituten en bedrijven ligt duidelijk in onze aard. We staan niet snel klaar met uitbundige lof. Wat mij betreft mag de hele Business Class van KLM dan ook volzitten met kritische Nederlandse zakenmensen. Zij vormen de beste graadmeter. Als die na de vlucht zeggen dat de service goed was, weet je waar je aan toe bent.'

Dat nooit aflatende streven naar de beste dienstverlening aan boord richt zich bij KLM naar drie onwrikbare uitgangspunten: veiligheid, punctualiteit en service.

Het zijn voor de zakenreizigers ook de drie belangrijkste redenen om met KLM te vliegen.

'Dat houdt in dat KLM heel bewust niet op de toer van de glamour-stewardessen gaat. Wij vinden het belangrijker dat onze medewerkers die in de lucht service verlenen figuurlijk gesproken met beide benen op de grond staan. En dat ze hun hoofd niet kwijtraken als er gebeurtenissen optreden die buiten de routine van hun gebruikelijke werk vallen. Naast hun vermogen tot dienstbaarheid is ons cabinepersoneel ook heel goed in staat efficiënt en snel te improviseren.

Tijdens een rimpelloze vlucht zal de passagier amper merken dat zijn stewardess of steward heel wat meer in de mars heeft dan hetgeen tijdens een normale vlucht tot uitdrukking komt.'

Intensieve selectie

'Iedere sollicitant, en de belangstelling is altijd zeer groot, verschijnt eerst voor een commissie van ervaren leden van het cabinepersoneel en personeelsfunctionarissen die speciaal voor selectiewerk getraind zijn. Luisteren en observeren zijn twee belangrijke selectieonderdelen. Ook wordt getest hoe het met talenkennis, rekenvaardigheid en geheugen gesteld is. De kandidaten die door die eerste selectie



FOTO'S RUUD TAAL/CAPITAL PRESS

komen, worden uitgenodigd voor een gesprek met een selecteur die ook weer in de eerste plaats zoveel mogelijk luistert en observeert. Na het gesprek met de selecteur valt de beslissing: afwijzen of toelaten tot de opleiding. Maar ook tijdens de opleiding komt het een enkele keer voor dat we iemand bij nader inzien toch nog moe-





Linksboven: Het crewcentre is de ontmoetingsplaats voor alle bemanningsleden. Boven: In de briefingroom ontvangt de bemanning voor elke vlucht de laatste instructies. Rechtsboven: 1200 postvakjes voor de interne communicatie.

ten afwijzen. Zowel selectie als opleiding zijn bijzonder scherp en intensief, want we willen in de eerste plaats kwaliteit in huis halen.'

De eerste schreden

'Tijdens de opleiding, die zich voor een groot deel op de grond afspeelt, worden de aspirant-stewards en -stewardessen grondig onderricht in de drie principes die ze in de lucht moeten gaan uitdragen: veiligheid, punctualiteit en dienstbaarheid. Met behulp van videofilms en diapresentaties maken we de diverse onderdelen van de cursus zo aanschouwelijk mogelijk. Er worden ook rollenspellen gedaan waarbij twee cursisten als cabinepersoneel optreden en twee andere de rol van passagier spelen. Tijdens dat rollenspel wordt het hele serviceproces tijdens een vlucht doorgenomen en later in een aparte zitting geanalyseerd.

Zo hebben de trainees op de grond al een goed inzicht gekregen in hun taak en hoe ze die moeten uitvoeren, voor ze aan hun eerste trainingsvlucht beginnen.'

Aan boord gemaakt

'Je kunt op de grond met trainingen en cursussen heel wat voorbereiden; feit echter blijft dat je produkt 'dienstverlening' pas aan boord volledig tot uitdrukking komt. Bovendien ligt het verwachtingspatroon ten aanzien van cabinepersoneel heel wat hoger dan voor dienstverlenende bedrijven op de grond. Terecht trouwens, want de zakenman die de volle prijs voor zijn ticket betaalt mag er ook op kunnen rekenen dat hij aan boord waar voor zijn geld krijgt. En voor buitenlandse passagiers bijvoorbeeld is het contact met Nederlands cabinepersoneel vaak het eerste contact met Nederland. Dat schept een imago-verplichting die je onder alle omstandigheden hoog moet houden.

Maar niet alleen is het verwachtingspatroon voor dienstverlening in de lucht hoger, iedere passagier heeft ook een anders gericht verwachtingspatroon. Niet verwonderlijk want als je de passagiersstructuur van een Boeing 747 bestudeert, zie je dat de passagierssamenstelling heel uiteenlopend is. Daarom leren we ons cabinepersoneel van meet af aan zo nauwkeurig mogelijk op die uiteenlopende verwachtingspatronen in te spelen.'

Extra voor de zakenman

'Voor de Business Class hanteren we de senioriteitsregel: hoe meer ervaring, des te meer beschikbaar voor de Business Class. Volbetalende passagiers kunnen rekenen op ons meest ervaren personeel. In het verleden hebben we ooit moeilijkheden gehad met het mentaal accepteren van het feit dat er drie verschillende klas-



ses aan boord waren. Ook de produktdifferentiatie was niet groot genoeg. Maar tegenwoordig beseft iedere medewerker volledig dat de Business Class een aparte klasse is en dat zijn passagiers daarom ook een aparte behandeling verdienen.

Om één voorbeeld te geven: inmiddels zijn we overgestapt op eenpersoonstrolleys. Dat betekent dat een cabin-attendant 'n eigen klantenkring bedient. Dat idee stamt uit ervaringen opgedaan op het bovendek van de 747 waar een afdeling is voor zesentwintig passagiers met een eigen stewardess. Dat maakt de service veel persoonlijker en de passagiers blijken dat te waarderen. Dat succes in de 'jumbo-bult' hebben we nu ook naar 'beneden' vertaald.'

De onzichtbare indelers

'Momenteel vliegen we maar liefst honderdeenentwintig steden aan. Iedere dag worden zo'n zestig tot zeventig vluchten gepland waarvoor dagelijks driehonderddertig leden van het cabinepersoneel ingedeeld moeten worden. Dat stuk logistiek en planning nemen de bemanningsindelers op het hoofdkantoor voor hun rekening. Eén groep houdt zich uitsluitend met de *narrow bodies* (DC-9 en DC-8) bezig, de andere is verantwoordelijk voor de *wide bodies* (DC-10 en Boeing 747). De indelers dragen niet alleen zorg voor het bemannen van alle vliegtuigen maar dragen er ook het hunne toe bij om het esprit van het cabinepersoneel hoog te houden. Want als het maar even kan, willigen de vluchtindelers wensen om op een bepaalde route te mogen dienst doen graag in. Dat geeft weer extra arbeidsvreugde en is goed voor het esprit en de saamhorigheid hetgeen weer resulteert in een nòg hogere servicebereidheid tijdens de vlucht.'

Leiding op afstand

De zesentwintighonderd 'man' cabinepersoneel zijn meestal over de hele wereld verspreid en als ze in Nederland zijn, hebben ze vrij.

Liki Vasseur: 'Na elf jaar is het nog mieters'

Liki Vasseur is assistent-purser en vliegt voornamelijk op de lange, internationale trajecten. 'Ik werk nu elf jaar bij KLM', zegt ze, 'als hofdame in de keuken, als instructrice op de grond en nu als assistent-purser in de lucht. Je kunt me tien keer achter elkaar op een vlucht naar New York zetten en dan nòg blijf ik roepen: het is een mieters vak.'

'Ik begon op de DC-8 als hofdame. Niet dat het iets met het koninklijk huis had te maken. De hofdames waren de vrouwelijke opvolgers van de hofmeesters aan boord. Je enige taak was in de keuken helpen. Eigenlijk was je meer keukenprinses. Hele kleurenschema's heb ik uit m'n hoofd moeten leren want aan de kleuren op alle keukencontainers kon je zien wat de inhoud was. Daarna meteen het diepe in: met een DC-8 naar Anchorage.

Dat was wel even doorbijten in het begin. Plotseling stond een vrouw in de pantry die mannenwerk deed dat tot dusver de hofmeester altijd had gedaan. Dat gaf bij sommigen even scheve ogen. Tegenwoordig is dat danig veranderd. Dat heb ik wel kunnen gadeslaan in die negen jaar dat ik op de grond cursussen gaf voor de stewards en stewardessen in spe. Naast de zuiver technische aspecten als 'wat is de precieze indeling op een dienblad' is er veel meer aandacht voor de manier waarop je service verleent. We gingen rollenspellen doen. Ik speelde bijvoorbeeld een knorrige passagier en een meisje in de opleiding moest een stewardess uitbeelden die een maaltijd kwam brengen. 'Zo, hier heb je je kip', zei ze dan in een meesterlijke imitatie van hoe het niet moet. 'Ik wil geen kip maar een steak', antwoordde ik. 'Kom, thuis eet je toch ook op wat je wordt voorgezet', kreeg ik vervolgens te horen. Dat rollenspel



ontwikkelde zich zo levensecht dat ik me tenslotte niet kon bedwingen en haar spontaan toeriep: 'Snotneus, ik heb je toch gezegd dat ik geen kip wil'. We hebben enorm moeten lachen toen we ons zelf op de video terugzagen.

Die negen jaar opleidingen heb ik met het grootste plezier gedaan. Je bent een soort moeder voor die jonge mensen die groen als gras binnenkomen. Bovendien krijgt de opleiding in de loop der jaren andere accenten. Bij mijn eigen opleiding lag het accent nog op de techniek van de serviceverlening: welke dranken moet je allemaal op de trolley zetten en waar. Tegenwoordig is het ook even belangrijk geworden dat je weet hóe je met je passagiers omgaat. Een passagier die bij de start een beetje zenuwachtig is een geestelijk ruggesteuntje geven, is belangrijker dan de juiste plaatsing van een fles jus d'orange op een trolley.

Nu ik weer full-time ben gaan vliegen hebben de indelers mijn leven helemaal in handen. De vliegtuigindeler bepaalt op welke vlucht je meegaat. Hij heeft in handen hoeveel dagen je van huis bent en of je niet al te veel vluchten met grote tijdverschillen moet maken. Mijn lievelingsvlucht om op te werken is de KLM-vlucht naar Sidney. Eerst naar Colombo, daarna door naar Sidney. Het is wel lang en zwaar werken maar daarna volgt ook een week vrij in Sidney. Een van mijn andere favoriete vluchten is Anchorage in Alaska. De natuur is daar schitterend, ook 's winters. Nu is het bepaald niet zo dat al het cabinepersoneel voor dezelfde vluchten staat te dringen. De een is vaak graag veel thuis en vliegt dus het liefst Europees, een ander maakt het liefst kortere intercontinentale vluchten zoals naar New York en Chicago en mensen als ik pakken bij voorkeur de langere trajecten.

Slapen is altijd een van dè grote gespreksonderwerpen als we elkaar voor de vlucht ontmoeten. Je moet vaak op buitenissige uren beginnen en een geeuwende stewardess is geen gezicht. Soms moet ik midden in de nacht de deur uit om te beginnen. Zodra ik in het bemanningencentrum op Schiphol ben aangekomen draai ik een geestelijke knop om en ik ben er weer helemaal in. 'Machtige functie heb ik toch', denk ik dan.'

Hoe houd je met zo'n ploeg die over de hele wereld moet uitzwermen de communicatie in stand?

'Om te beginnen hebben we veel interne schriftelijke communicatie tussen de leiding en het cabinepersoneel. We hebben een apart tijdschrift, *Akoestiek* geheten, voor alle cabinemedewerkers waarin bedrijfsinformatie en achtergronden aan bod komen. Bovendien zorgen we ervoor dat persoonlijk contact tussen de leiding en de medewerkers te allen tijde mogelijk is. De medewerkers weten dat ze altijd kunnen binnenstappen voor een gesprek. Verder hebben we een aantal routepursers, oude rotten in het vak, die haarfijn weten wat zich op bepaalde routes en gebiedsdelen kan voordoen en op wier kennis en advies elke medewerker een beroep kan doen. Bovendien vertoont het cabinepersoneel als groep een enorme teamgeest en communicatie met een enthousiast team brengt geen hoofdbrekens met zich mee.'

Beter kan nog best

'Een van onze directieleden heeft eens de spreuk gelanceerd: *Beter kan nog best*. En inderdaad blijken er altijd nieuwe mogelijkheden te bestaan om de service en je goodwill aan boord op hoger peil te brengen. Zo is gebleken dat na drie jaar het gevaar van routinematigheid bij het cabinepersoneel dreigt. Het enthousiasme en de motivatie waarmee men begon kunnen worden aangetast. Op dat moment moet je bij de eerste verschijnselen klaar staan en voor nieuwe oplading zorgen zodat de kwaliteit van de dienstverlening op hetzelfde hoge niveau gehandhaafd blijft. We onderzoeken ook of we niet alleen tijdens de opleiding maar ook al bij de selectie rollenspellen kunnen laten spelen zodat we sollicitanten in het eerste stadium al nog nauwkeuriger kunnen toetsen op de motivatie voor het vak.



Daarnaast is er altijd een aantal praktische zaken dat je in de gaten moet blijven houden. Zo is de effectieve werktijd voor het cabinepersoneel op een vlucht naar Londen nog geen dertig minuten. Dat betekent snel en hard werken om iedere passagier de service te geven waarop hij recht heeft.

Als een cabin-attendant van Londen overstapt op een vlucht naar Madrid - beide trajecten worden met een DC-9 gevlogen - komt het soms voor dat ze de haast die voor Londen nodig is ook toepast op



De indelers verdelen dagelijks zo'n 130 cabinepersoneelsleden over 60 tot 70 vluchten. Als het even kan naar ieders voorkeur.

Madrid. Dat is niet nodig want tijdens de vlucht naar Madrid is er veel meer tijd om meer uitgebreide en persoonlijke service te bieden. Dat zijn van die details waarop je attent moet blijven als je het niveau van je dienstverlening voortdurend zo hoog mogelijk wil houden.'

Hoogste in rang

'Buiten de cockpit is de purser de hoogste in rang. Het is voor het cabinepersoneel de top van de carrière. Die pursersfunctie beschouwt KLM dan ook als bijzonder belangrijk want de purser is de verantwoordelijke man of vrouw voor de kwaliteit van ons produkt in de lucht. De purser is degene die aan boord van bijvoorbeeld een Boeing 747 leiding geeft aan twaalf personeelsleden. Maar een purser is niet alleen leidinggever, hij is ook tegelijkertijd gerant en vraagbaak.

Daarom betrekken we de pursers ook graag bij ons management. De tweehonderdvijftien pursers en tweehonderdtachtig assistentpursers nemen onder ons totale personeelsbestand van zesentwintighonderd man een vitale plaats in.'

Garantie voor kwaliteit

'Ons cabinepersoneel wordt voortdurend in topvorm gehouden met cursussen en aanvullende scholing. We leggen daarbij heel sterk de nadruk op de veiligheid aan boord. Voor ieder type toestel moet vooraf een intensieve cursus *flight-safety* worden gevolgd. Want de stewardess die zo vriendelijk komt vragen of u nog een cognac bij uw koffie wilt, moet in geval van nood ook in staat zijn op te treden als een resolute sergeant-majoor. En denk niet dat de cabin-attendant die op een DC-8 vliegt zo maar kan overstappen op een DC-10. Eerst moet hij of zij weer terug naar school om het certificaat voor een DC-10 te halen waarbij natuurlijk ook de cursus flight-safety voor een DC-10 is inbegrepen.

Wie voor de Royal Class in aanmerking komt, moet eerst de cursus Royal Class Pantry volgen. Daarop volgt minstens een jaar aan boord om uitsluitend in de keuken van de Royal Class te werken. Eenmaal doorkneed in het keukenwerk moet men op de grond weer een cursus volgen waarbij de fijne puntjes van het bedienen in de Royal Class en in de Business Class worden onderricht. Op die manier biedt KLM zijn zakenpassagiers de grootst mogelijke garantie dat ze aan boord de service en aandacht krijgen waarop ze recht hebben.'

Gert Jan van Laar





E21750

Exportfinanciering is meer dan gel



d beschikbaar stellen voor uitvoer.



Het al dan niet toevallig ontmoeten van een interessante buitenlandse importeur op een beurs of via een agent, is echt niet genoeg. Dat hebben wij als bank, die is uitgegroeid tot adviseur van vele exporterende ondernemers uit met name het midden- en kleinbedrijf, wel ondervonden.

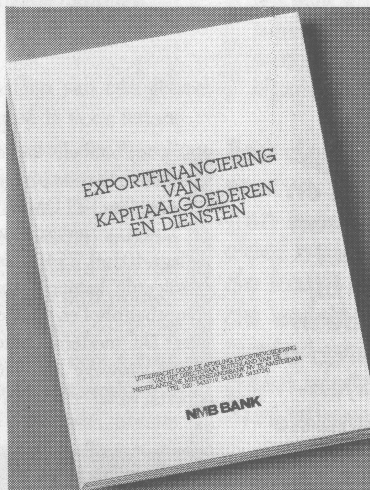
Veel van deze zakenmensen hebben we jarenlang begeleid, financiële ruggesteun gegeven, geadviseerd... kortom, we hebben meegedacht over hun bedrijf. Dus ook over financiering van de export.

Zo weten we dat door deviezenproblemen in diverse landen (buiten West-Europa) het krijgen van de order veelal staat of valt met een interessant financieringsvoorstel.

We weten dat het overbruggen van de vaak lange produktieperiode te veel beslag kan leggen op de eigen middelen van de onderneming. We weten dat de bank een belangrijke rol kan spelen bij het 'waterdicht' maken van het contract en dat bij exportfinanciering vaak een kredietverzekering moet worden afgesloten.

Allemaal zaken waar u ook mee geconfronteerd kunt worden. Bedenk dat de NMB veel vragen en problemen die dan kunnen rijzen al eerder heeft beantwoord en opgelost.

U kunt als exporteur van die ervaring, die know-how gebruik maken. U kunt uw specifieke probleem aan ons voorleggen of er eerst in algemene zin iets over lezen. Neem bijvoorbeeld ons boekje 'Exportfinanciering'. Het geeft u praktische informatie over de financieringsmogelijkheden van uw exportorder.



Dit gratis boekje geeft u praktische informatie over de financieringsmogelijkheden van uw exportorder.

Uiteraard is dit boekje niet volledig, maar 't geeft u antwoord op een groot aantal vragen waar u nu of in de toekomst mee te maken kunt krijgen.

Exportfinanciering is meer dan geld beschikbaar stellen voor uitvoer, maar een bank als de NMB is ook meer dan zo maar een bank.

De NMB denkt met u mee. Daarom zijn we ook niet tevreden met standaardoplossingen, maar bekijken we in nauw overleg met u iedere keer opnieuw hoe we 't het beste kunnen aanpakken. En samen komen we er wel uit.

Leveringsvoorwaarden, looptijd, contract, financiering?... 't maakt heel wat uit of uw afnemer in Manchester of Malang woont.

NMB BANK

De NMB denkt met u mee.

Coupon: Ik ben geïnteresseerd in het boekje 'Exportfinanciering'.

Bedrijf: ______

T.a.v. ______

Adres: ______

Postcode: ______

Plaats: ______

Deze coupon kunt u in een gesloten envelop zonder postzegel zenden aan:
NMB, Stafgroep Public Relations,
Antwoordnummer 131, 1000 PA Amsterdam.

FD/okt.

B&B 7030-7222

FRANKFORT

voor u verkend door Henriëtte en Eddy Posthuma de Boer

Frankfort, eens de kroningsstad van Duitse koningen en keizers, geboorteplaats van Goethe, waar in 1848 het eerste Duitse Parlement bijeenkwam, is vandaag dé internationale jaarbeursstad en, met 270 binnen- en buitenlandse banken, het financiële hart van de Bondsrepubliek. Om uw verblijf in deze bedrijvige metropool aan de Main te veraangenamen maakte FD voor u een kleine, persoonlijke keuze uit de talloze hotels, restaurants, winkels, musea en recreatiemogelijkheden.

Hotels

Tijdens de jaar- en vakbeurzen (zo'n vijftien per jaar!) is het vaak moeilijk in Frankfort hotelruimte te vinden. Bovendien verhoogt een aantal hotels dan de prijzen met twintig procent of meer. Buiten beurstijd kunt u gebruik maken van de kamerbemiddeling door de *Frankfurter Verkehrsverein, Gutleutstrasse 7-9, 6000 Frankfurt am Main 1*. Reserveringen uitsluitend schriftelijk, of aan de balie van de Verkehrsverein in het Hauptbahnhof, Noordzijde.

Voor beursbezoekers en exposanten bestaat de mogelijkheid kamers te reserveren via de *Zimmernachweis der Messe und Ausstellungsgesellschaft, Ludwig-Erhard-Anlage 1, (Messegelände), tel. (0611) 7575 222 of 7575 289.* Beide dienstverlenende organisaties hebben vaste prijsafspraken met verschillende hotels en pensions, waardoor u dikwijls goedkoper terecht kunt. De door ons genoemde prijzen zijn niet meer dan een richtlijn en betreffen eenpersoonskamers, die in Frankfort over het algemeen aan de krappe kant zijn.

Tot de duurdere, centraal gelegen hotels behoort het honderd jaar oude STEIGENBERGER HOTEL FRANKFURTER HOF, Am Kaiserplatz 17, tel. 20251. Dit klassieke, na de oorlog geheel in oude stijl herbouwde 'grand hotel' telt, behalve 400 comfortabele kamers, drie goede restaurants, twee bars en een gezellig café-terras. (Prijzen vanaf ± 175 DM).

HOTEL HESSISCHER HOF, Friedrich Ebert-Anlage 40, tel. 75400, is een kleiner (161 goed geïsoleerde kamers) luxe-hotel, dicht bij het Hauptbahnhof en tegenover de jaarbeursgebouwen. Dit moderne hotel is vooral de moeite waard vanwege zijn fraaie Empire inrichting. (Prijzen vanaf ± 150 DM).



Frankfort: overal terrasjes



Eveneens dichtbij het station bevindt zich het kleinere, moderne, smaakvol gedecoreerde SAVIGNY HOTEL, Savignystrasse 14-16, tel. 75330. De 120 kamers zijn efficiënt ingericht en van alle gemakken voorzien. (Prijzen vanaf ± 85 DM).

HOTEL AM DOM, Kamengieszergasse 3, tel. 282141, is een in het hart van de stad, direct naast de dom gelegen, klein familiehotel met 34 vrij kleine, maar praktische kamers vanaf ± 60 DM. Omdat de eigenaar prijs stelt op een wat persoonlijke atmosfeer en een vast gastenbestand maakt hij weinig reclame voor zijn hotel, dat in de meeste gidsen dan ook niet vermeld wordt. In het bijbehorende grill-restaurant









◄ Frankfurter Hof ▲ Casablanca-bar



◄ Hessischer Hof ▲ China-restaurant Nizza

'Churrasco', (tel. 284804) eet u voor weinig geld een uitstekend stuk vlees.

Kleine, goedkopere, maar redelijke en voor Frankfortse begrippen vrij rustig gelegen pensions in de buurt van Hauptbahnhof en Messegelände zijn o.m. NIEDENAU, Niedenau 5, tel. 722536 (prijzen van ± 50 DM) en SATTLER, Beethovenstrasse 46, tel. 746091. (Prijzen vanaf ± 60 DM).

Restaurants

De aardigste buurt om de 'gut-bürgerliche' Duitse keuken te leren kennen is het aan de zuidelijke Main-oever gelegen ALT-SACHSENHAUSEN. Hier in de wirwar van oude steegjes vindt u, behalve enkele duurdere klasserestaurants, ook een keur aan bistro's, Weinstuben, discotheken en jazz-café's.

Tot de bekendste en betere eetgelegenheden behoren ALTÄNCHEN (geopend van 17 tot 1 uur, zo. gesl.) en het pal ernaast gelegen ZUM KUHHIRTENTURM (geopend van 17 tot 1 uur, zo. en ma. gesl.), aan het begin van de Grosze Rittergasse. Uitstekende Duitse en internationale gerechten, vrij duur. Bij mooi weer wordt buiten op het terras aan de straat gegeten. In de beurstijd valt het niet mee hier een plekje te bemachtigen, maar u kunt dan, iets verder in dezelfde straat, heel goed terecht bij het oer-gemoedelijke ZUM GRAUEN BOCK (geopend van 17 tot 1 uur, zo. gesl.) De halfdonkere ruimtes met zware houten tafels vormen een passende entourage voor bv een 'Frankfurter Platte' (Frankfurter worstjes, braadworst, Leberknödel met zuurkool en aardappelpuree) en bier van de tap. Een geliefd nagerecht is de met warme vanillesaus overgoten Apfelstrudel. De rondwandelende accordeonist begeleidt uw maaltijd met opgewekte Duitse volkswijzen. Ook in het aan diezelfde Grosze Rittergasse gevestigde STRASZBURGER HAUS (geopend van 11 tot 1 uur) vindt u meestal nog wel een plaatsje op een van de vier verdiepingen om er van een goed verzorgde Elzasser maaltijd te genieten.

De onvervalste, al dan niet 'gespritzte' appelwijn kunt u overal bestellen, maar kenners geven de voorkeur aan de 'Äppelwoi' uit de eigen kelders van ATSCHEL of het aangrenzende FICHTEKRÄNZI (geopend van 17 tot 1 uur, zo. en ma. gesl.) aan de Wallstrasse, hoek Abtsgäszchen.



◄ Zum Grauen Bock ▲ Firenze

Op culinair gebied beijvert Frankfort zich het zijn bezoekers uit alle windstreken zoveel mogelijk naar de zin te maken. Er is een groot aantal buitenlandse restaurants van goede tot zeer goede kwaliteit. Tot de top van de Italiaanse eetgelegenheden behoort zeker FIRENZE, Bergerstrasse 30, tel. 433956 (geopend van 12-15 en 18-24 uur, ma. gesl.), een ruim, stijlvol restaurant.

Behalve uit een keur aan fantastische voorgerechten, waarover eigenaar Augusto Marchi u graag de nodige tekst en uitleg verschaft, kunt u bij Firenze kiezen uit verschillende soorten verse Middellandse-zee-vis en Toscaanse specialiteiten. Prijzig, maar kwaliteit en bediening zijn er dan ook naar. Reserveren, zeker tijdens de beurzen, is aanbevolen.

Chinese eethuizen zijn er in Frankfort te kust en te keur. Wij kozen CHINA-RESTAURANT NIZZA, Untermainkai 17, tel. 235185, (dag. geopend van 11.30-24 uur) vooral vanwege de unieke lokatie in het aan de Main-oever gelegen Nizza-parkje. Bij goed weer kunt u op het balkon van dit kleine paviljoen genieten van het uitzicht over park en rivier, terwijl glimlachende Chinese meisjes u voor weinig geld zeer smakelijke gerechten voorzetten.

Het elegante PARKHOTEL, Wiessenhüttenplatz 28-38, dankt zijn goede reputatie vooral aan de uitstekende Franse keuken van zijn restaurant 'LA TRUFFE' (tel. 26970). Wie zich niet thuisvoelt in het verfijnde decor van gobelin en goudbrokaat kan zich in de meer rustieke PARK-STUBE van hetzelfde hotel te goed doen aan een rijk voorzien koud buffet (uitsluitend op lunchtijd), waarvan vooral de nagerechten oog- en tongstrelend zijn. 's Avonds is het goed toeven in de CASABLANCA-BAR, een vrije copie van de bar in de gelijknamige film met Bogart en Bergman.

Tegenover opera en theater, aan de Gutleutstrasse 1, vinden we HAHNHOF Rheinpfalz-Weinstuben, tel. 233870 (dag. geopend van 11.30-23.45 uur). In deze landelijke 'Stube', eigendom van Pfalzer wijnboeren, kunt u de mooiste wijnen uit de streek (per glas) proeven. Elke wijn wordt in een andere kleur glas ge-

schonken. Waar ter wereld vinden we namen als 'Deidesheimer Herrgottsacker' (droge Riesling), 'Forster Mariengarten Scheurebe' (bloemige, halfdroge wijn), of 'Friedelsheimer Rosengarten Morio' (muskaatwijn)? Er is een eenvoudige kaart met typisch Duitse gerechten voor zeer redelijke prijzen. 's Zomers is ook het overdekte, met wijnranken begroeide terras in vol bedrijf.

Het sinds kort in de prachtig herbouwde 'Alte Oper' (Opernplatz) gevestigde Franse restaurant JACQUES OFFENBACH (tel. 284820) - de oudrose, wat decadente sfeer laat zich gemakkelijk voorstellen - maakt, ondanks de hoge prijzen, snel furore. Mocht u er niet willen dineren, dan is een bezoek aan dit oude, nieuwe operagebouw toch alleszins de moeite waard. Er worden regelmatig tentoonstellingen en congressen georganiseerd, er vinden ballet- concert- en jazzuitvoeringen plaats, en in de vroegere foyer is een drukbezocht café gevestigd.

■ Winkelen

Frankforts drukste winkelstraat is de veertig meter brede en ruim één km. lange 'ZEIL'. In deze gezellige, autovrije straat vinden we, naast talloze mode- en schoenenwinkels, ook alle warenhuizen bij elkaar, van het deftige HERTIE tot het eenvoudige WOOLWORTH. Alles op culinair gebied is geconcentreerd in de Grosse Bockenheimer Strasse, in de wandeling 'Fressgasse' genoemd vanwege de talloze eethuisjes, Konditoreien en delicatessenwinkels, waarvan de oudsten en meest spectaculaire op nummer 30 zetelt: PLÖGER DELICATESSEN. U kijkt uw ogen uit naar de prachtige pasteien, salades, taarten en bonbons, alle soorten kaas en worst, kruiden, wijnen en veel heerlijks in blik. Schuin aan de overkant, op nummer 27, verkoopt J. SCHLEMMERMEYER meer dan tweehonderd soorten ham- en worstspecialiteiten uit veertig verschillende familiebedrijfjes tussen Alpen en Noordzee.

Aan geestelijk voedsel kunt u zich te goed doen in de FRANKFURTER BÜCHERSTUBE, Börsenstrasse 2-4. Eigenaar Cobet heeft zich vooral gespecialiseerd in kunst- en reisboeken, maar er is ook een uitgebreid antiquariaat en een goedgesorteerde afdeling jeugdboeken. Klassieke herenmode, van goede, typische Duitse makelij bij MANNSFELD & STROH, hoek Rathenauplatz/ Goethestrasse. Behalve Duitsland, zijn ook Engeland en Frankrijk in deze wat deftige boetiek vertegenwoordigd, maar de frivolere Italiaanse ontwerpen ontbreken.

Vrij dure, maar mooie modieuze damesmode vinden we bij RIFFEL, Goethestrasse 25. Veel creaties van Duitse ontwerpers, maar vooral truien en blouses worden uit Frankrijk en Italië geïmporteerd. Riffel heeft ook een vestiging aan het Rathenauplatz 3 (Fressgasse), waar de prijzen lager liggen en jonge mensen meer van hun gading vinden. SELECTION, Goethestrasse 10, verkoopt bijzondere 'Einrichtungs-Accessoires', zoals keramiek, glas, zilver, lampen, kleine meubelen, maar ook tassen en handgemaakte hoeden. Een cadeau-idee voor wie alles al heeft is bv een verzilverde presenteerschaal in de vorm van een compleet tennisveld, het racket doet dienst als fotolijstje, de bal is tafelbel of flesopener. Ook golfers vinden hier hun sport-attributen verzilverd en voor andere doeleinden bestemd. Kleine en grote tassen, koffers, portefeuilles en riemen, alles van het mooiste leer en in grote verscheidenheid, vindt u bij L. LESCHHORN, Kaiserstrasse 3. Ook een uitgebreide collectie Samsonite-artikelen.



Else Stör: poppen en wapens

Een zakenman is beter ond

Voor een internationaal zakenreiziger is het een geruststellende wetenschap dat er een hotelketen is, waar u kompleet onderdak bent. Trusthouse Forte. Met meer dan 800 hotels in 33 landen over de hele wereldbol kunt u uw hele reisprogramma in één keer regelen met één telefoontje. En dan weet u dat u het beste tegemoet kunt zien dat de hotelwereld u kan bieden.

Ieder van onze hotels, of dat nu het Apollo in Amsterdam, het Dubai



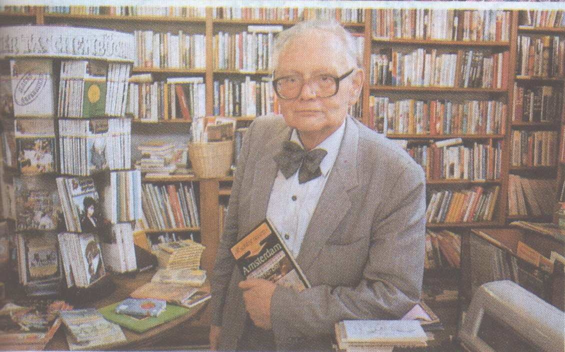
Uvindt Trusthouse Forte Hotels in DE BAHAMA'S · BAHREIN · BARBADOS · BELGIË · BERMUDA · GROOT BRITTANNIE · CANADA · FRANKRIJK · GUYANA · IERLAND · ITALIË · JAM
Ga naar Uw reisbureau of bel met een van de volgende Verkoopagenten: Amsterdam 737777 · Belfast 628378 · Brussel 6492110 · Kopenhagen 135544 · Dublin 764401 · Frankfurt 239196 · Londen 5673444 · Madr







◀ Pöger delicatessen ▲ Riffel: modieus



◀ Frankfurter Bücherstube: Herr Cobet

ELSE STÖR verkoopt vooral oud glas en antieke poppen en wapens in haar propvolle antiekwinkel aan de Fahrgasse 9. Zelf is ze, hoewel zeer pacifistisch van aard, zich in de loop der jaren het meest aan de antieke vuurwapens gaan hechten. 'Je moet', zegt ze, 'het als een stuk geschiedenis zien, dan leer je ook het prachtige handwerk van deze wapens waarderen.'

Alles, maar dan ook alles op kattengebied vinden we bij het echtpaar Hant in hun één jaar oude winkel 'KATZEN UND KUNST', Braubachstrasse 24 (Am Römer). Boeken, tekeningen, lampjes, kleedjes en doosjes, als er maar een kat opstaat. Een paradijs voor poezenminnaars.

VLOOIENMARKT wordt elke zaterdagochtend gehouden aan de Mainoevers, (Sachenhauser zijde), tussen Alte Brücke en Eiserner Steg. Al vanaf 8 uur kunt u er terecht.

Kunst en recreatie

Op 28 augustus 1749 werd JOHANN WOLFGANG VON GOETHE in Frankfort geboren in het gotische huis aan de Groszer Hirschgra-

lerdak bij Trusthouse Forte.

International, of het Palace in Philadelphia, is, kenmerkt zich door een eigen karakteristieke atmosfeer. Ons personeel zet zich in om u te omgeven met een zorg naar de allerhoogste kwaliteitsstandaard.

Daarom staat onze naam achter's werelds belangrijkste hotels. Daarom zult u ervaren dat u bij niemand beter onderdak bent.

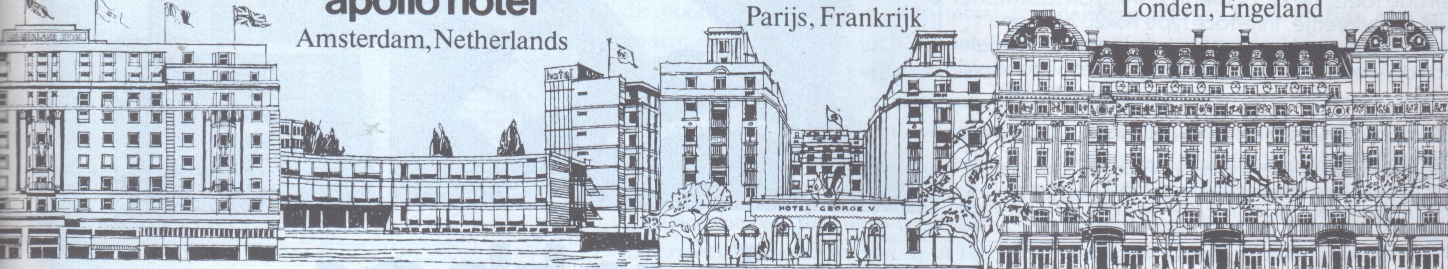
Yours faithfully
Trusthouse Forte
020-737777

CUMBERLAND
Londen, Engeland

apollo hotel
Amsterdam, Netherlands

HOTEL
GEORGE V
Parijs, Frankrijk

Waldorf Hotel
Londen, Engeland



ICA · MALTA · MONACO · NEDERLAND · PORTUGAL · SAUDI ARABIË · ZUID AFRIKA · SPANJE · ZWITSERLAND · TUNESIË · VERENIGDE ARABISCHE EMIRATEN · V.S.
l 2414157/70 · Manchester 9696111 · Milaan 6702613 · Oslo 417020 · Parijs 261 1065 · Tokyo 508 2351 · Zurich 363 0575 · gehele U.S.A. 800-223-5672 · New York City 212-5414400 · Canada 1-800-268-9761.

interwand
scheidingswanden
brengen rust in ruimte



Al 25 jaar garant voor betrouwbare kwaliteit.



interwand
Postbus 4, 7150 AA
Eibergen
Tel. 05454-2300
Telex 44078 intwd

BROTHER EP 22, de dunste en de lichtste schrijfportable met geheugen.

Stel u voor: voortaan draagt u een puur elektronisch typ-wonder en een calculator overal bij u. Hij past zelfs in uw attaché-koffer, formaat 31 x 23 x 4,4 cm.

De EP 22 heeft alle mogelijkheden van de orthodoxe schrijfmachine. Maar dan aangevuld met een geheugen voor 2000 schrifttekens en met de onbeperkte mogelijkheid tot elektronisch corrigeren via het beeldscherm met 16 tekens. Invoegen, weghalen, uitbreiden, spatiëren, onderstrepen en tabellariseren.

Nog een extra kopie? U drukt maar op de daartoe bestemde toets. De EP 22 dient gewillig als razendsnel geluidloos printertje. Interface type RS-232 is ingebouwd. Vraag de documentatie en lees hoe de elektronica de wereld alweer een beetje heeft veranderd.



COUPON Graag ontving ik uw documentatie over uw EP-22 Attaché Typewriter. Adviesprijs ƒ 775,–. Er is al een Attaché Typewriter voor slechts ƒ 499,–, echter zonder geheugen.

Naam: ____________________

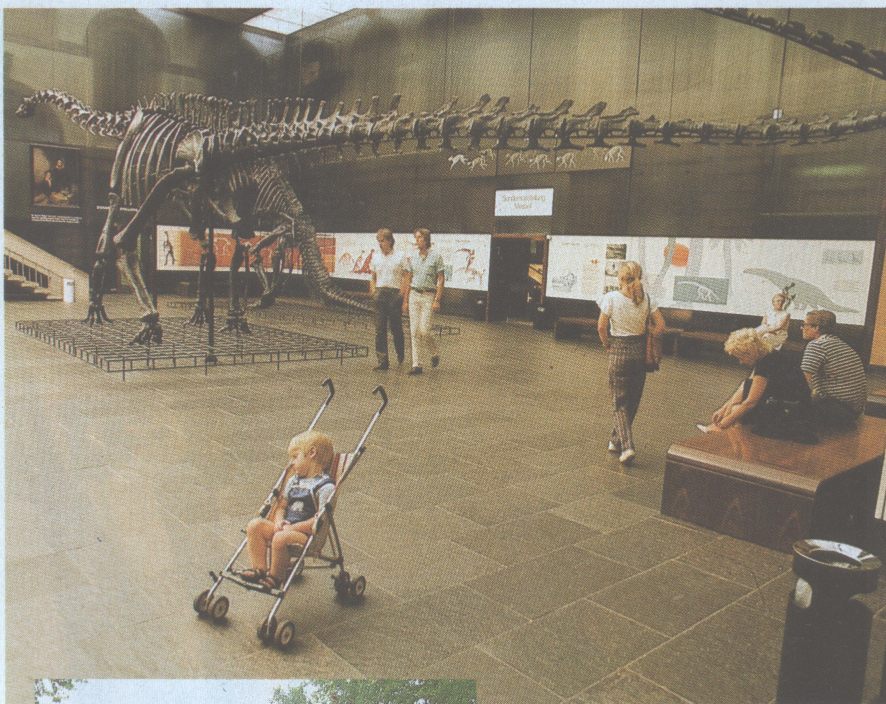
Adres: ____________________

Postcode/Woonplaats: ____________________

Insturen aan: Brother International (Nederland) B.V. Postbus 600, 1180 AP Amstelveen. Telefoon 02968-5355.

AIM-73-FD

brother®
Brother Industries Ltd.
Nagoya, Japan





14e eeuws slot in Höchst

▲ *Naturmuseum Senckenberg* ▼ *Goethe-Haus*





Palmengarten: ruim honderd jaar oud

ben 23. Over zijn jeugd, die hij tot zijn 16e jaar in dit grote oude huis doorbracht, berichtte Goethe later uitvoerig in zijn autobiografie 'Dichtung und Wahrheit'. Bij de bombardementen van maart 1944 werd het GOETHE-HAUS, dat al in 1755 door Goethe's vader met het naburige woonhuis (thans Goethemuseum) werd samengevoegd, zwaar beschadigd. Onmiddellijk na de oorlog werd met de wederopbouw begonnen en in 1951 kon deze exacte kopie van het origineel weer voor publiek worden opengesteld. Veel van de inventaris was bewaard gebleven en tot de interessantste bezienswaardigheden behoren nog altijd Goethe's schrijftafel in de 'Dichterzimmer' op de derde verdieping, en zijn lessenaar in de kamer ernaast. Het GOETHEMUSEUM bevat o.m. een uitgebreide bibliotheek, schilderijen en handschriften uit Goethe's tijd. Openingstijden: ma. - za. van 9 tot 18 uur, zo. van 10 tot 13 uur.

Een ander museum dat een bezoek waard is, is het unieke NATURMUSEUM SENCKENBERG, Senckenberganlage 25. In dit natuurhistorisch museum zijn de verzamelingen ondergebracht van het in 1817 door Chr. Senckenberg opgerichte 'Senckenbergische Naturforschende Gesellschaft'. De wordingsgeschiedenis van aarde, mens en dier is hier op kunstige wijze aanschouwelijk gemaakt. Gigantische skeletten van Tyrannosaurus en Dinosaurus staan schitterend in de ruimte, er is een prachtige collectie opgezette zoogdieren en oude gesteenten. Openingstijden: de hele week van 9 tot 17 uur, za. en zo. van 9 tot 18 uur.

U kunt Frankfort niet verlaten zonder even in de ruim 100 jaar oude PALMENGARTEN te hebben gewandeld. Combineert u uw bezoek aan deze altijd bloeiende botanische tuin dan bv met een lunch in het PALMENRESTAURANT. 's Zomers is het ruime terras, met uitzicht over de bloemenweelde, geopend op lunchtijd. Wie van tevoren een tafel reserveert krijgt de toegangsprijs tot de tuin vergoed.

Eveneens heel goed met een restaurantbezoek te combineren is een uitstapje naar HÖCHST, het oude voorstadje aan de Main. In tegenstelling tot Frankforts oude centrum dat, na de verwoestingen van de oorlog, geheel nieuw, in middeleeuwse stijl is herbouwd, is het hart van Höchst nog ècht oud. Hier vindt u in de smalle steegjes nog de oorspronkelijke vakwerkhuizen, en het barokke Bolongaro Paleis. Op het mooie, verstilde Höchster Schloszplatz wordt u in het 18e eeuwse Gasthaus 'ZUM BÄREN' gastvrij ontvangen. Het restaurant heeft een kleine, maar gevarieerde kaart. De prijzen zijn redelijk. 's Zomers kunt u buiten eten, op het plein, met uitzicht op het 14e eeuwse slot met de hoge, witte toren, waarin thans een museum is gevestigd. Hier kunt u o.m. een bonte verzameling 18e eeuws Höchster porselein bewonderen. (geopend van 10 tot 16 uur). Höchst is in tien minuten te bereiken met S-Bahn 1 of 2, richting Wiesbaden vanaf het Hauptbahnhof.

Al vanaf 1841 wordt in de SPIELBANK BAD HOMBURG (geopend vanag 15 uur) roulette, baccarat en black jack gespeeld. Dit casino, beter bekend als 'Mutter van Monte Carlo' ligt in het aantrekkelijke kuurpark met de vele bronnen en de brede, groene lanen, en met het Kaiser Wilhelm Bad waar u elke dag, behalve zondag, in de ochtenduren een geneeskrachtig (modder)bad kunt nemen. (Inlichtingen: tel. 06172-22087). Bad Homburg is vanaf het Hauptbahnhof bereikbaar met S-Bahn 5. Ook pendelen er vanaf 14 uur speciale bussen tussen Spielbank en Hauptbahnhof (zuidzijde).

Frankfort heeft een bloeiend jazz-leven. Een aardig jazz-café is de JAZZKNEIPE, Berlinerstrasse 70. In dit kleine, sfeervolle straatpaviljoen spelen enthousiaste muzikanten elke avond vanaf 22 uur oude jazz.

KLM in Frankfort

KLM vliegt dagelijks tweemaal van en naar Frankfort. Het KLM kantoor is gevestigd aan de Corneliusstrasse 9, 6000 Frankfurt am Main, telefoon 740811. 



De winterse avonden mogen dan lang zijn, ze lijken vaak te kort.
Dan is er feest, ingetogen of uitbundig.
Voor elke feestelijke gelegenheid biedt The Society Shop een op het lijf geschreven oplossing.
Smokings, klassiek van stijl of extravagant.
Traditioneel zwart en blauw of in een spannende kleur.

Lady Society Shop blijft niet achter.
Avondkleding voor alle lange avonden.
Met gevoel voor sublieme stijl, met gevoel voor vérgaande verrassing.



THE SOCIETY SHOP ®

Amsterdam
Amersfoort
Alkmaar
Apeldoorn
Den Bosch
Eindhoven
Den Haag
Haarlem
Hilversum
Nijmegen
Rotterdam
Utrecht

Voor inlichtingen belt u: 020-451155

'N WOORD VOORAF.



Al kiest u beroepshalve nog zo vaak en routineus het luchtruim, wedden dat u toch even schrikt van het volgende? Voilà: de kans is groot dat u tijdens één of meer van uw zakenreizen volstrekt onvoldoende verzekerd de stoelriemen heeft aangegord.

Misschien zelfs wel tijdens al uw zakelijke vluchten.

Want uit onderzoek is gebleken dat de zakenreisverzekering tot de meest vergeten verzekering ter wereld gerekend mag worden. Zelfs die van ons. De AGO "Flying Dutchman" Zakenreisverzekering.

Een speciaal voor u ontworpen produkt. 'n Service voor de beste relaties van de KLM.

Zo hoeft u de "Flying Dutchman" Zakenreisverzekering maar één keer af te sluiten om 'n vol kalenderjaar goed verzekerd te zijn tijdens uw zakenreizen.

Zo biedt de "Flying Dutchman" Zakenreisverzekering u keuze uit 2 pakketten en geldt ze tijdens vluchten met welke maatschappij dan ook en gedurende het verblijf.

Zo verzekert u met de "Flying Dutchman" Zakenreisverzekering al uw bagage, kostbaarheden (tot 40% van het verzekerde bedrag aan bagage), schade in logiesverblijven, repatriëringskosten, ziektekosten. En meer.

Aanzienlijk meer.
U betaalt voor pakket I: f 25,– per reis met 'n minimum van f 100,– en een maximum van f 600,– per kalenderjaar.

Rubriek	Pakket I	Pakket II
1. Bagage	f 7.500,–	f 10.000,–
2. Goederen in logiesverblijf	f 750,–	f 1.000,–
3. Geneeskundige kosten	kostprijs	kostprijs
4. Onvoorziene kosten	f 100.000,–	f 150.000,–
5. Ongevallen bij:		
● overlijden	f 40.000,–	f 75.000,–
● blijvende invaliditeit	f 120.000,–	f 200.000,–
Eigen risico f 250,– voor rubriek 1 t/m 4.		

Pakket II: f 35,– per reis met een minimum van f 140,– en een maximum van f 840,– per kalenderjaar.

Voor meer dan 24 reizen is geen premie verschuldigd.

Ook uw zakenreizen per auto of trein kunt u meeverzekeren.

U betaalt dan de maximale jaarpremie voor het door u gekozen pakket.

Middels bijgevoegde antwoordkaart kunt u de "Flying Dutchman" Zakenreisverzekering aanvragen.

Wilt u meer weten?

Eén telefoontje naar 050-163282 of het insturen van de antwoordkaart levert u dan een folder op, waarin 't u duidelijk wordt dat de "Flying Dutchman" Zakenreisverzekering voor elke zakenreiziger 'n hele geruststelling is.

Uiteraard kunt u de verzekering ook afsluiten via bemiddeling van uw assurantieadviseur, wellicht tevens uw reisadviseur.

ago
verzekeringen

DE AGO "FLYING DUTCHMAN" ZAKENREISVERZEKERING. ZORG DAT DIE ÓÓK GEBOEKT IS.

Antwoordnummer 130, 9700 VB Groningen; Praediniussingel 6, 9711 AG Groningen. Telefoon: 050 - 16.32.82. Telex: 53400.

Vervolg van pagina 24

NIEUWS

Schiphol en de voornoemde plaatsen.

Wenst u een snellere aflevering van uw importgoederen, laat dan uw leverancier in het buitenland uw goederen rechtstreeks naar de door u gewenste luchthaven zenden, m.a.w. geef instructies aan de verlader in het buitenland Eindhoven als luchthaven van bestemming op de *airwaybill* te vermelden.

Wenst u een snelle verzending van uw exportgoederen, laat dan uw goederen bij een van de regionale luchthavens aanleveren. Op de betreffende luchthavens is het bovendien mogelijk alle douaneformaliteiten te vervullen.

Voor aanvullende informatie kunt u zich telefonisch wenden tot *KLM Cargo* onder nummer 020 - 498049.

Confereren op Schiphol

Vergaderen op Schiphol? Dat kan. In het stationsgebouw, het hart van Schiphol, bevindt zich het VIP-conferentiecentrum. Het telt vijf vergaderkamers en is bij uitstek geschikt om zakenrelaties uit het buitenland te ontmoeten, zeker als die slechts enkele uren in Nederland vertoeven.

Het voordeel zal duidelijk zijn: meteen na aankomst kunnen uw gasten zich naar het centrum begeven. U verblijft hier zo lang als het nodig is en regelt uw zaken. Vervolgens kunnen uw gasten desgewenst weer in hetzelfde gebouw inchecken voor hun doorgaande vlucht. Een doelmatiger gebruik van uw tijd is bijna niet mogelijk.

De kamers staan overigens ter beschikking voor een ieder die een vergadering op de luchthaven wil houden. Zij zijn geschikt voor vergaderingen van ten hoogste 22 personen en alle voorzien van airconditioning en telefoon.



Twee van de vijf Schiphol-vergaderkamers

Verder zijn desgewenst de volgende voorzieningen beschikbaar: overheadprojectoren, flipovers, diaprojectoren, projectieschermen, filmprojectoren (16 mm), audio- en videoapparatuur, schoolborden, schrijfmateriaal, een kopieermachine (A-4) en typemachines.

Vanuit de bar in de VIP-lounge kunnen drankjes worden geserveerd. Ook kunt u hier of in de conferentiekamer een koude lunch gebruiken, mits die enige dagen tevoren is besteld. Bovendien zijn er op korte afstand in het stationsgebouw enkele goede restaurants.

Tarieven en reserveringen:

Het bureau Public Relations van de NV Luchthaven Schiphol beheert het centrum dat dagelijks tussen 07.00 en 23.00 uur is geopend. Tarief per uur (excl. 18% BTW):
kamer voor maximaal 22 personen f 60,–
kamer voor maximaal 16 personen f 50,–
kamer voor maximaal 9 personen f 30,–
inlichtingen en reserveringen: 020 - 5172389.

12.000 parkeerplaatsen

Met recht kan Schiphol de grootste parkeerwachter van Nederland worden genoemd: in totaal zijn er 20.000 parkeerplaatsen op het luchthaventerrein te vinden, waarvan er 12.000 voor de passagiers, de afhalers, wegbrengers en overige bezoekers zijn gereserveerd.

Om de doorstroming van aan- en afrijdende voertuigen op wegen voor de aankomst- en vertrekhal van het stationsgebouw te bevorderen, geldt daar een parkeerverbod. Uitladen van bagage en het laten in- en uitstappen van reizigers en andere inzittenden mag wel, daarna moet men echter doorrijden. Dat kan dan bijvoorbeeld naar parkeerterrein P1. De luchthavenpolitie ziet er streng op toe, dat er niet wordt geparkeerd op de voorrijwegen.

Parkeerterrein P3, gelegen aan de parallelweg langs Rijksweg 4, slokt van die 12.000 parkeerplaatsen het leeuwendeel op, namelijk 6.500. P3 is bestemd voor langparkeerders (minimaal vijf dagen). Bij uitstek zijn dat de reizigers, die met eigen vervoer naar de luchthaven komen en na korte of langere tijd weer terugkeren van hun vakantie of zakenreis. Dag en nacht is er gratis vervoer voor personen en bagage van het parkeerterrein naar het stationsgebouw en vice versa. Het tarief voor de eerste vijf dagen op P3 is 25 gulden. Daarna betaalt men f 4,20 per dag. Tweede in grootte is het parkeerterrein P1 bij de D-pier, waar 3.000 auto's kunnen worden gestald. Bezoekers, wegbrengers, ophalers en passagiers kunnen hun vervoermid-





Situatie toegangswegen en parkeerplaatsen

del op P1 kwijt voor slechts drie kwartjes per uur. Het maximum-bedrag voor een dag parkeren is f 7,50.

Pal tegenover het stationsgebouw ligt parkeerterrein P4, met een capaciteit van 1.500 automobielen. Het tarief voor stalling bedraagt daar f 1,50 per uur. Voor een dag parkeren is de automobilist f 15,– kwijt.

De beide terreinen voor kortparkeerders, P1 en P4, hebben hetzelfde automatische betalingssysteem. Bij het oprijden van het terrein trekt de automobilist een kaart waardoor een slagboom in werking wordt gesteld die de weg tot de parkeerplaatsen vrijmaakt. Als de bestuurder zijn of haar auto verlaat, moet de kaart worden meegenomen. Het belangrijkste van dit systeem is dat er moet worden betaald vóórdat men het parkeerterrein weer verlaat. De betaling geschiedt door de parkeerkaart in één van de automaten, die bij de oprit van de terreinen naast de loges van de controleurs staan, te stoppen. De automaat geeft dan het verschuldigde bedrag aan, dat vervolgens kan worden voldaan door inworp van ofwel *Nederlandse* muntstukken ofwel met één of meer *(papieren)* tientjes. De automaat wisselt ook het geld en geeft het teveel betaalde terug. Als de schuld is voldaan, reikt de automaat de inmiddels gecodeerde kaart weer aan. De bezoeker gaat daarmee naar zijn auto, rijdt ermee naar de uitgang en stopt de kaart in de daartoe bestemde automaat. De slagboom bij de uitgang wordt in werking gesteld. Indien gewenst geeft de automaat ook een betalingsbewijs.

Garage

Wie zijn wagen liever niet op een parkeerterrein maar overdekt parkeert, kan terecht in de parkeergarage onder het stationsgebouw. Het tarief voor een uur lang parkeren is vastgesteld op f 3,30 terwijl een dag in deze als P7 aangeduide garage maximaal f 33,– 'doet'.

Het vijfde terrein, P20, is een buitenbeentje in deze rij. Op dit pal voor het stationsgebouw gelegen terrein staan parkeermeters, 190 stuks om precies te zijn. De kosten zijn één gulden per drie kwartier.

Het lucht- en ruimtevaartmuseum Aviodome op Schiphol-Centrum beschikt over een eigen parkeerterrein. Voor één gulden per uur kunnen bezoekers van dit populaire museum hun auto kwijt. Er is plaats voor 282 wagens.

De Narwal: een vernieuwend conferentie-oord

Organisatie-adviseuse mevrouw C.W.E. Schadee heeft uitgesproken ideeën over conferentie-oorden. Daarom richtte ze er zelf ook maar een op. Het succesverhaal van een nieuwe aanpak in het conferentiemanagement.





Zoals de narwal een buitenbeentje is onder de walvissen, zo verschilt conferentie-oord 'De Narwal' in Wassenaar ook hemelsbreed van de bestaande mogelijkheden in Nederland. Niet omdat het pal naast de Wassenaarse dierentuin ligt zodat de cursisten in bladerloze maanden tot hun verbazing giraffen zien lopen als ze naar buiten kijken. Die reputatie van buitenbeentje rust op andere, veel meer doordachte factoren. Directrice/initiatiefneemster mevrouw C.W.E. Schadee werkte jaren als organisatieadviseuze bij een gemeente en hield zich daar ook met het onderwerp energiebeheersing bezig. Beroepshalve bracht ze vele dagen door in conferentie-oorden. In 1981 nam ze een ingrijpend besluit: zelf een conferentie-oord oprichten dat volledig aan haar specifieke ideeën zou beantwoorden.

Uitgeleefd op energie

Ondanks de weifelende houding van de bank en het ministerie van Economische Zaken: 'Interessant project mevrouw, maar . . .', wist ze niet alleen de miljoenen vergende financiering binnen een jaar rond te krijgen maar ook de grote, uitgewoonde villa, een voormalig kindertehuis, geheel te laten renoveren.

Als deskundige in de energiebeheersing heeft ze zich uitgeleefd op het zo energiebesparend mogelijk verwarmen en verlichten.

'Met tweeëntwintig logeerkamers en de nodige zalen verstook je je winst als je het op de ouderwetse manier doet', zegt ze.

Met behulp van een huiscomputer en coaxiale kabels met 99 functies heeft ze de stookkosten krachtig teruggedrongen. Vanuit de receptie wordt de temperatuur van iedere kamer en iedere zaal individueel geregeld. Automatisch gaat de temperatuur van dagstand naar nachtstand. Zodra iemand zijn kameraam opent, schakelt de verwarming zich uit. De computer zorgt ook voor bloktijden in de warmwatervoorziening. Wie tijdens bloktijd in bad wil hoeft de computer maar een zachte wenk te geven om binnen enkele seconden weer volop over warm water te beschikken. In de zalen is verlichting met een drie-fasensysteem aangelegd.

Van buiten toont de Narwal als een oude, statige villa maar achter de voordeur begint een volkomen metamorfose. Dank zij geraffineerde binnenhuisarchitectuur is een sfeer geschapen waarin iedere bezoeker zich meteen als een vis in het water voelt. In de centrale hal een open haard met zitjes, kleurgebruik dat aan de antroposofie is ontleend, een bar zonder barkrukken maar met staanblokken tegen de muren zodat niemand tegen een muur van ruggen aankijkt. De bibliotheek heeft een doorkijkje dat Esscher bedacht kon hebben. In het restaurant prachtige houten panelen uit de jaren twintig, de tijd dat de villa werd gebouwd.

'Ook in de zalen heb ik me uitgeleefd', zegt mevrouw Schadee. 'Ik heb me vroeger zo vaak geërgerd aan lege viltstiften, klemmende gordijnen als er geprojecteerd moet worden, vellen papier die je onhandig met tape tegen de muren moet plakken, onhandige flip-overs en video's die niet werken dat ik er voor gezorgd heb dat de technische voorzieningen vlekkeloos zijn. Dat geldt ook voor het zitcomfort. Dat moet perfect zijn wil je na urenlang zitten je hoofd nog tot je onderwerp kunnen bepalen.'



De cursussen 'Zaken doen in moderne talen' zijn een van de specialiteiten van de Narwal. Twee weken lang worden de cursisten twaalf uur per dag onafgebroken beziggehouden met de taal die ze willen bijspijkeren. In het talenlab, tijdens mondelinge lessen, krantenlezend, televisiekijkend . . . Als ze aan het eind nòg niet in een vreemde taal dromen voelt mevrouw Schadee zich persoonlijk aangesproken. De Narwal organiseert zelf maar een bescheiden aantal cursussen en trainingen. De meesten komen van buitenaf en worden in de Narwal uitgevoerd. Ondanks zijn korte bestaan hebben al heel wat cursusleiders, organisatieadviseurs, enz. hun cliënten de Narwal binnengeloodst. Ook de top van de Haagse ministeries weet er zijn weg heen te vinden als er een dag ongestoord beraadslaagd moet worden over een belangrijke beslissing.

Veelzijdige staf

De vaste medewerkers zijn mensen die moeiteloos het persoonlijk karakter van de Narwal kunnen accentueren. Het kamermeisje komt dagelijks op een zware Honda-motorfiets aangereden. Vaak moet ze constateren dat de bezoekers meer aandacht voor de vormgeving van haar motor hebben dan voor haar eigen lijnenspel. Sylvain is landbouwkundig ingenieur en heeft de omringende 2,7 hectare bos onder zijn hoede genomen. Hij geeft ook Franse les om cursisten naast het beschaafde zaken-Frans het Frans in de wat lossere omgang bij te brengen. Daarnaast organiseert hij *New-Games*, spelletjes die geen winnaar of verliezer kennen. De kok is van huis uit geluidskundig ingenieur die in Frankrijk zijn koksdiploma haalde omdat het geluid van potten en pannen hem beter beviel. Wat de bezoekers betreft zet hij nooit meer een voet buiten de keuken want zijn kookkunst wordt hogelijk gewaardeerd. Bruno is niet alleen de technische man maar ook beeldhouwer, grafisch kunstenaar en patissier. Mevrouw Schadee krijgt iets lyrisch als ze over zijn kwaliteiten als banketbakker spreekt. De Pools-Italiaanse Carlo onderricht cursisten in de *mashall-arts* om hun fysiek na het lange zitten op peil te houden.





In de inrichting van 'De Narwal' heeft mevrouw Schadee zich terdege uitgeleefd. 'Het comfort moet perfect zijn', zegt ze.



De cursussen 'Zaken doen in moderne talen' zijn een specialiteit van de Narwal. Mevrouw Schadee (links): 'Als ze aan het eind nog niet in een vreemde taal dromen, voel ik me persoonlijk aangesproken'.





Open haard met zitje in de hal. Er is een sfeer geschapen waarin iedere bezoeker zich 'als een vis in het water' voelt.

'We krijgen uiteenlopende groepen die ieder een eigen aanpak vragen,' zegt mevrouw Schadee. 'Als een bedrijfstop hier een moeilijke reorganisatiebeslissing komt nemen, zal ik niet 's middags om half een komen storen met de boodschap dat ze aan tafel moeten. Dat zou hun besluitvormingsproces alleen maar hinderen. Maar een groep die bezig is met timemanagement vertel ik dat er in het restaurant een soufflé klaarstaat die op tijd gegeten moet worden wil hij niet inzakken. En als het nodig is dat een groep tot 's nachts vier uur doorgaat kan dat ook. We kennen hier geen harnas van vaste tijden.'

De stille tijd

'De zomermaanden en de tijd rond kerstmis is de stille tijd voor conferentieoorden. Dan schakelen we over van seminars naar feestelijke familiebijeenkomsten en dergelijke. De gasten kunnen zelf bepalen hoe duur het mag worden en hoe de dagindeling eruit ziet. De kinderen vinden het bos met speeltuintje en het dierenpark natuurlijk machtig. En 's avonds komt niemand vertellen dat het wat rustiger moet omdat andere gasten klagen. We hebben ook tot dusver geen enkele teleurgestelde bezoekers gehad, zakelijk noch privé.'

VOLVO



Met z'n 114 kW (155 pk) motorvermogen ontwikkelt de Volvo 240 Turbo Stationcar een acceleratie van 0 tot 100 km/u in 9 seconden en bereikt hij een top van 200 km/u. Daarmee mag deze supersnelle auto zich de snelste Stationcar ter wereld noemen. Ook met zijn vorstelijke laadvermogen van ruim 2 kubieke meter, behoort deze Turbo tot de internationale topklasse.

Niet zo verwonderlijk dus, dat deze unieke combinatie van een royale Stationcar en een felle sportwagen een groeiende aantrekkingskracht uitoefent op de sportieve rijders met zakelijke verplichtingen. Daar komt nog bij, dat het hier om

VAN STATIO
TOT SPORTWA



een Volvo gaat. Wat de attractiviteit van deze supersnelle auto nog eens aanzienlijk verhoogt.

De excellente wegligging, het hoge niveau van zit- en rijcomfort en het speelse gemak, waarmee u het explosieve karakter van de turbo-krachtbron onder controle houdt, zelfs in de meest extreme situaties.

Het zijn allemaal eigenschappen waarin Volvo's concept voor de dynamische veiligheid consequent is doorgevoerd. Doorgaans is een proefrit van 9 seconden al doorslaggevend. Maar de Volvo-dealer heeft er uiteraard geen enkel bezwaar tegen als u een uurtje langer wegblijft.

De Volvo 240 Turbo Stationcar f 54.500,- incl. BTW. Afleveringskosten f 370,-. Leasen vanaf f 1.373,- excl. BTW per maand bij 25.000 km per jaar. Standaard uitvoering: zwart, blauw of zilver metallic, getint glas rondom en exclusieve, lichtmetalen velgen. Volvo Turbo in Sedan-uitvoering vanaf f49.805,- incl. BTW.

VOLVO, HET COMFORT VAN ZEKERHEID.

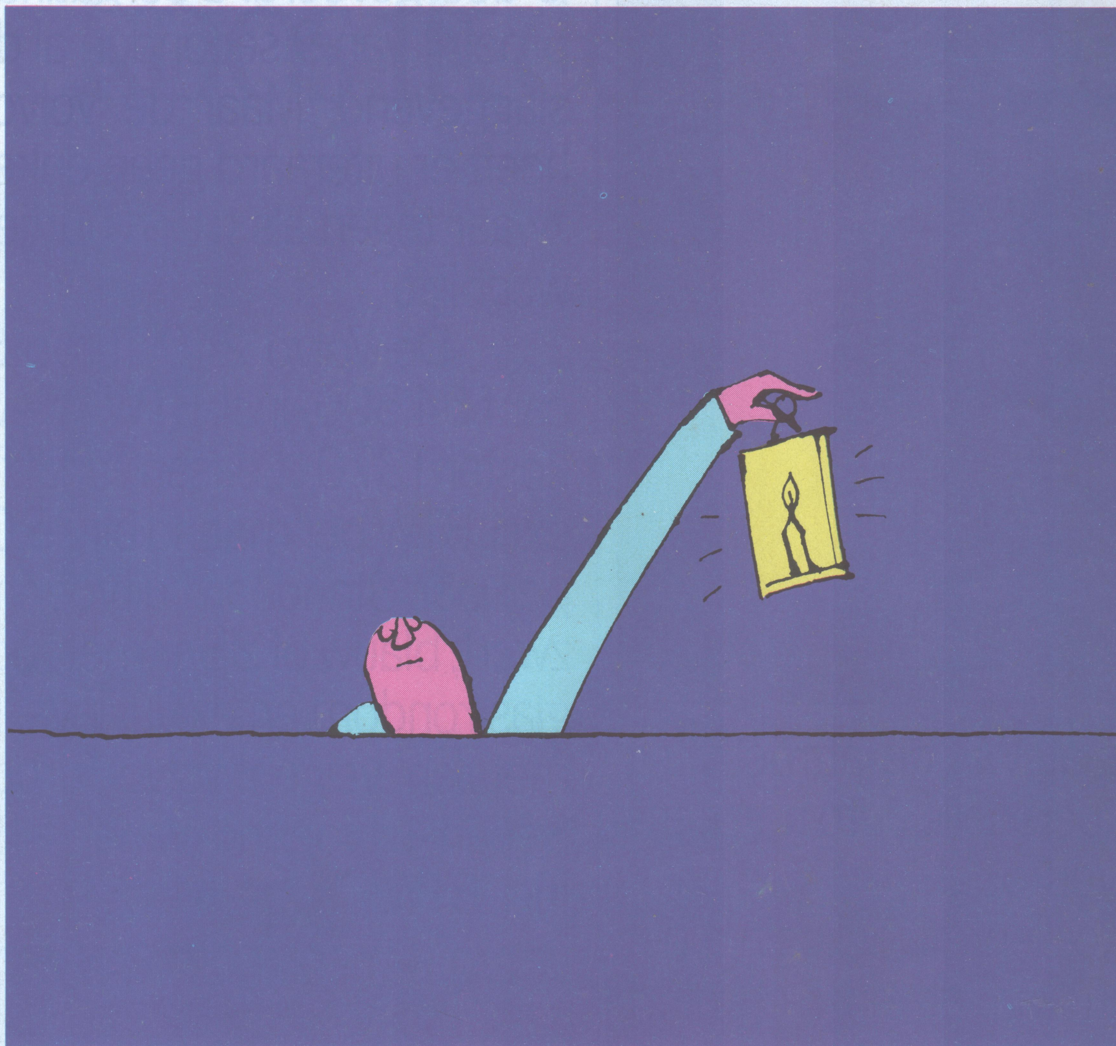
VOLVO NEDERLAND PERSONENAUTO B.V., POSTBUS 16, 4153 ZG BEESD, (03458) 88 88.



VOO 0191

ONCAR
AGEN IN 9 SEC.

Ook 't idee dat een goede bankier met 'n lantaarntje te zoeken is?



Juist in deze tijd is een kleine alerte handelsbank als de HBU het alternatief dat u zoekt.
De lijnen zijn kort.
De kennis van zaken verhelderend.
De snelheid van handelen verfrissend.
De handelsmentaliteit treffend.
Karakter en structuur van de HBU sluiten aan bij uw financieel management.
Neem de proef op de som.
U belt rechtstreeks met de specialisten.

HBU
HOLLANDSCHE BANK-UNIE N.V.

Herengracht 434-440,
1017 BZ Amsterdam,
Telefoon 020 - 29 22 26.

Coolsingel 104,
3011 AG Rotterdam,
Telefoon 010 - 13 90 00.

Brochures om aan te vragen:
De handelswissel, De cheque, Het onherroepelijk documentair export-accreditief, Incasso en Exportfinanciering.

De buitenboordwinkel



Als KLM-passagier kunt u aan boord uitgebreid shoppen, maar als lezer van Flying Dutchman kunt u vanuit uw eigen leunstoel óók exclusief bij ons winkelen. Zonder extra kosten. Tegen extra voordelige prijzen!



Deze in een beschaafde donkerrode kleur uitgevoerde attaché-koffer is uit vol rundleder vervaardigd en aan de binnenzijde geheel gevoerd. De harmonikarug biedt extra ruimte. Cijfersloten beschermen de inhoud tegen ongewenste belangstelling. F 260,—



Deze blauwlederen damesportemonnaie fungeert ook als portefeuille. De betrouwbare sluiting is van messing. Het binnenwerk is moiré gevoerd. Prijs f 69,50



De vermaarde firma Eschenbach Optik is de fabrikant van deze scherpe, soepel instelbare toneelkijker, die met sierringen van paarlemoer is omvat. In stevig zwartlederen etui. Prijs f 205,—



Voor wie ook dagelijkse gebruiksvoorwerpen fraai van vorm en expressie van goede smaak moeten zijn, is deze sublieme uitgevoerde Dunhill aansteker een gewaardeerd bezit. Adviesprijs f 425,—. FD-prijs f 189,—.

Bestelbon

Opsturen aan KLM Nederland, antwoordnummer 496, 1110 VG Schiphol (postzegel niet nodig). Indien u dit blad niet wilt beschadigen, kunt u ook een fotokopie of een brief met alle gegevens sturen. Vermeld in dat geval code FD-6.

Bestellingen dienen uiterlijk 8 december 1983 in ons bezit te zijn, **uitsluitend vergezeld van een gegarandeerde, geldige betaalcheque, Eurocheque of girobetaalkaart.** Vergeet niet uw giropasnummer op de girobetaalkaart te vermelden. Op de 'oude' nog bestaande girobetaalkaart moet links van de handtekening het pasnummer komen te staan. Toezending vindt plaats in de periode van 16/23 december. Levering zolang de voorraad strekt.

Zend mij de volgende artikelen:
(In het blokje het gewenste aantal invullen.) FD 6

- ☐ **Dunhill aansteker** à f 189,—
- ☐ **blauwlederen damesportemonnaie** à f 69,50
- ☐ **toneelkijker** à f 205,—
- ☐ **donkerrode attaché-koffer** à f 260,—
- ☐ **'Mijn micro en ik'** à f 17,90
- ☐ **'Samenwerkingsproblemen'** à f 30,65

(Invullen in blokletters s.v.p.)

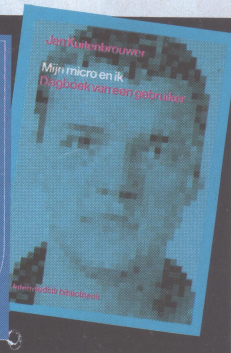
Naam . . . .

Adres . . . .

Postcode . . . . **Datum** . . . .

Woonplaats. . . . .





Twee nieuwe boeken uit de zakenbibliotheek van Intermediair.

MIJN MICRO EN IK, Dagboek van een gebruiker, door Jan Kuitenbrouwer. Het onthutsende komische en verwarrende relaas over de kennismaking van journalist Jan Kuitenbrouwer met de microcomputer. Helder, gedetailleerd en met humor beschrijft Jan Kuitenbrouwer dit proces. Een nauwkeurig verslag dat en passant de argeloze nieuwe gebruiker attent maakt op talloze valkuilen die voor hem verborgen liggen. Paperback, 80 pagina's. Winkelprijs f 21,50. FD-prijs f 17,90

SAMENWERKINGSPROBLEMEN. Methodische begeleiding bij het oplossen van persoonlijke problemen in de werkomgeving.

Verhoog het plezier in uw werk door vanaf nu prettiger samen te werken met die dwarsliggende, norse, luie en slecht gemotiveerde medewerker of collega. Peter Honey suggereert geen breedsprakige psychologische analyses van de probleemsituaties, maar geeft praktische en direct uitvoerbare methodieken, die leiden tot een prettiger samenwerking en daardoor tot een verhoogde productiviteit. Paperback, 176 p. Winkelprijs f 38,50. FD-prijs f 30,65

SENSOR by LOOK
TOPPUNT VAN VEILIGHEID



SENSOR : de nieuwste LOOK ontwikkeling.

Na de legendarische 2-draaipuntsbindingen brengt LOOK een nieuwe uitvinding op skigebied : de SENSOR.
De SENSOR is het gevoelige brein in het teenstuk van de nieuwste LOOK-veiligheidsbindingen, die ook wat vormgeving betreft hun tijd weer ver vooruit zijn.
De SENSOR voelt exact uw bewegingen aan en reageert op elke krachtenverandering aan de voorzijde rond de skischoen.
De SENSOR zorgt voor een vrijwel konstante vrijmaak-kracht in het teenstuk... óók bij de gevaarlijkste voorwaartsdraaiende valbeweging. De SENSOR zorgt - zeker in combinatie met de vernieuwde draaiende hakautomaat - voor een zo veilig mogelijk skiën.
Wie nu nog durft te twijfelen als het om een veilige skibinding gaat... moet het zelf maar weten : vraag het uw wintersport-specialist, want hij weet het.
LOOK Nederland bv 04113-1604.

DE BETERE ONDER DE BESTE

LOOK
TOPPUNT VAN VEILIGHEID

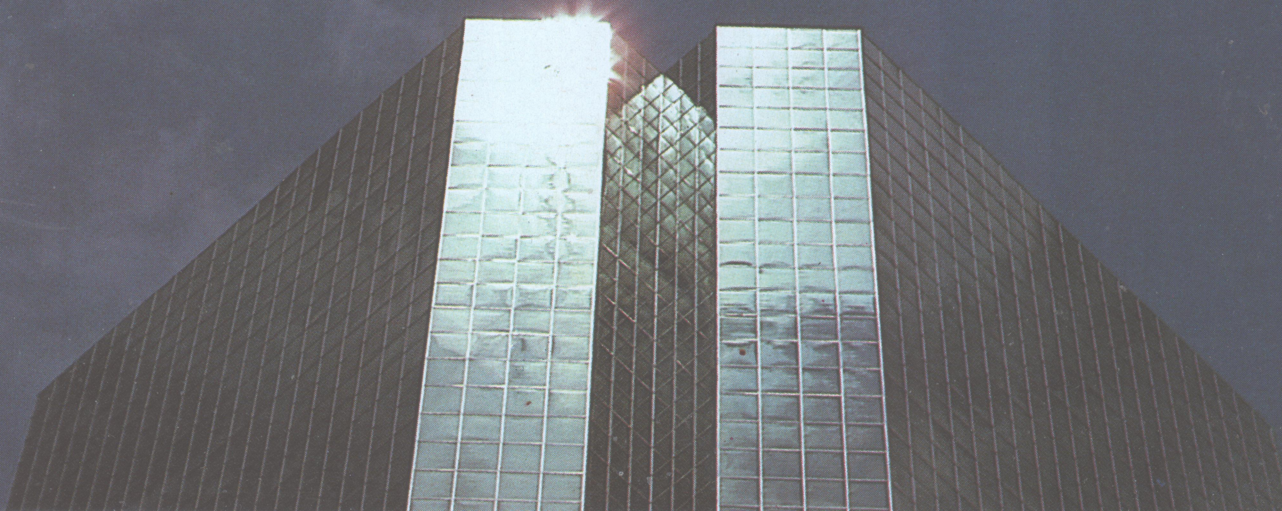
CAPRICORNE

SKY LINE

het nieuwe silhouet van een onstuitbare stad

De sprong over de Atlantic naar New York wordt door KLM veertien maal per week gemaakt. Wat ooit een avontuur voor enkelingen was, is nu een dagelijkse gebeurtenis voor velen. Maar de magische luchtbrug verbindt ook vandaag de dag nog onze oude, wijze wereld met de jeugdige onstuimigheid van de nieuwe.

een fotoreportage van Amos Schliack





Beelden uit een stad die van onderen naar boven is gebouwd. De grootst mogelijke verscheidenheid samengevat in loodrechte ruimtelijke compactheid. Waar de zonaanbidder in de diepte het licht zoekt en glazenwassers dagen onderweg zijn, week in week uit, langs dezelfde wand.









New York is de wereld. Alle volkeren zijn vertegenwoordigd, alle culturen, elke handel, professie of bezigheid. Acht miljoen mensen, samen levend in een van onderen naar boven, loodrecht gebouwde stad.

Niet minder dan 119 bestemmingen doet KLM aan. Elk daarvan heeft haar eigen belangrijkheid, haar eigen historie, haar eigen relatie met onze luchtvaartmaatschappij.

Er is één bestemming die door de jaren heen voor KLM een heel speciale betekenis heeft gekregen: New York. En dat niet om het blote feit alleen dat deze lijn met zijn veertien vluchten per week qua omzet en vervoer voor KLM natuurlijk een heel belangrijke is.

Al sinds 1946 onderhoudt KLM een geregelde verbinding met New York, aanvankelijk met twee vluchten per week. Sindsdiën heeft KLM met toenemende frequentie miljoenen passagiers op dit traject over de Atlantic vervoerd. En zo werd de sprong naar de Nieuwe Wereld in enkele tientallen jaren van een uniek avontuur voor weinigen tot een dagelijkse gebeurtenis voor velen. Wat dat heeft betekend voor de ontwikkeling van Nederland, voor de groei van het ondernemen, voor de reikwijdte van onze blik, is in cij-







fers noch statistieken meetbaar. Zoals evenmin ooit het verhaal zal worden geschreven van al die mensen met hun plannen en dromen, hun verlangens en verwachtingen die met KLM over die magische luchtbrug gingen en gaan.

Want nog altijd wacht aan de andere kant van het grote water de stad die als een magneet miljoenen aantrekt. Omdat het dáár gebeurt, in elk vak, in elke kunst, in elk beroep. Omdat daar de impulsen ontstaan, die mensen in een stroomversnelling van durven en doen brengen. Wie in New York speelt en wint, hoeft nergens meer verlies te vrezen.

New York *is* de wereld. Alle volkeren zijn vertegenwoordigd, alle culturen, elke handel, professie of bezigheid. Acht miljoen mensen, samenlevend in een van onder naar boven gebouwde stad. De grootste mogelijke verscheidenheid samengevat in loodrechte, ruimtelijke compactheid.

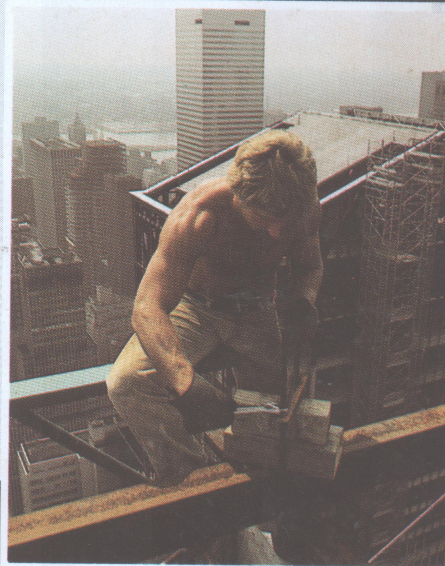
Voor 24 dollar aan kralen en lint

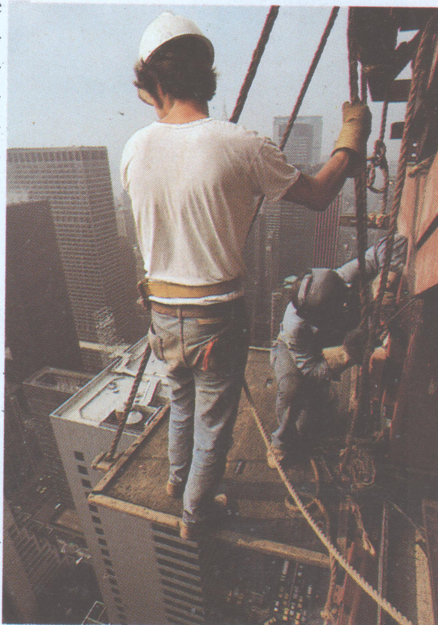
Geen stad ter wereld kondigt zich zo aan als New York. Geen bezoeker ontkomt aan de skyline, het adembenemend panorama van eèn door mensen gebouwd gebergte van steen, glas en staal. De honderden wolkenkrabbers hebben hun wortels het diepst geslagen in de rotsgrond van Manhattan, het door Hudson en Eastriver omspoelde stadseiland van New York, bijna zo groot als Parijs, dat in 1626 voor 24 dollar aan kralen en lint door Pieter Minnewit, Duits kolonisator van de Westindische Compagnie, van de Algoukin-Indianen werd gekocht.

Manhattan is indiaans voor *Eiland der Hoogten.* Een naam die een voorspelling lijkt maar toen een beeld was voor de boven water stekende ruggewervels van de gigantische granietrots die het huidige New York draagt. Manhattan, zenuwcentrum van creatieve onrust, is opnieuw gegrepen door een gigantische bouwwoede. Aan de skyline worden markante silhouetten toegevoegd. Meer opvallend en uitdagend dan de rechttoe-rechtaan architectuur van de jaren zestig verrijzen nu wolkenkrabbers die in hun originaliteit niet onderdoen voor de eerste torens die Manhattan kroonden. De Tower of Power, het nieuwe A.T. & T. gebouw, geflankeerd door de Trumptower en Citycorp Center zijn de meest verrassende newcomers. Zij maken de skyline van New York opnieuw het symbool van een stad, die mensen uitdaagt naar de sterren te reiken.

Paul Insel







Wolkenkrabbers zijn bijna een eeuw oud, maar de bouwwerken die de aspiratie van hun tijd verbeelden, zoals het Chrysler en Empire State Building, verrezen in de jaren twintig en dertig. Daarna kwamen de bouwsels van de 'brave new world': architectuur met het saaie stempel van het onpersoonlijke, cost-conscious management. Maar opnieuw heeft de geest van New York zich vrijgemaakt. Hoog boven het alledaags gewoel en gedraaf krijgen wolkenkrabbers gestalte die in originaliteit en frisheid van stijl niet onderdoen voor hun vermetele voorgangers uit de 'roaring twenties'.

Speciaal aanbod

Weekendretour New York 850 gulden

Tussen nu en 15 december en in 1984 van 1 februari tot 27 maart biedt KLM een lang weekendretour naar NEW YORK voor slechts 850 gulden.

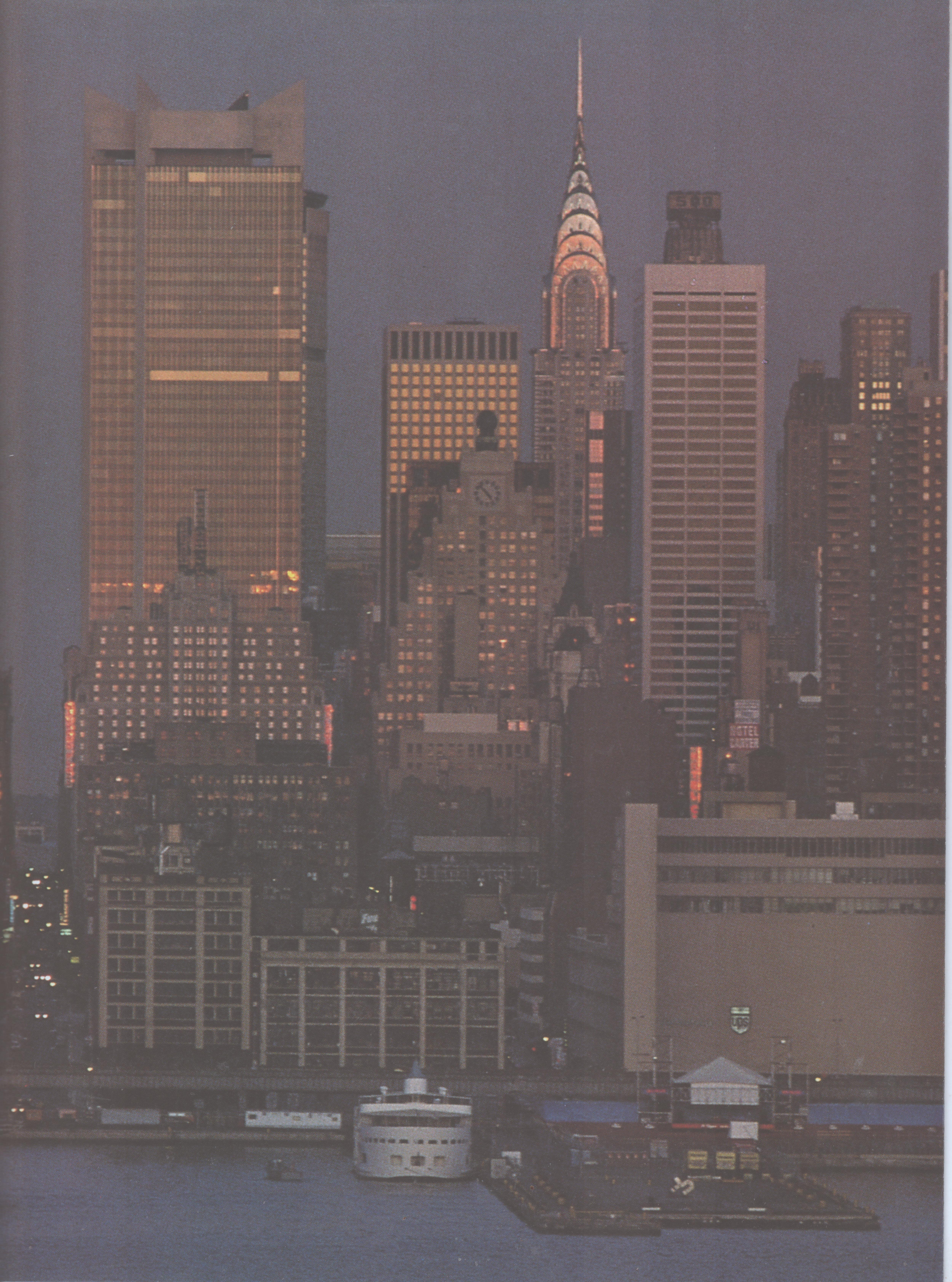
Vrijdagmiddag heen, de volgende maandagavond terug!

En zo'n zelfde aanbieding heeft KLM ook voor een lang weekend CHICAGO, in het hart van de Mid-West: eveneens 850 gulden.

Informatie en boeking bij alle KLM-reisagenten en KLM-kantoren.


HOTEL
TAFT
PRINTERS
ARISH PRESS
LITHOGRAPHERS
KLM






FLYING
DUTCHMAN

Antwoordkaart

○ Ik verzoek u mij de folder de AGO "Flying Dutchman" Zakenreisverzekering toe te zenden.

○ U kunt mij noteren als verzekeringsnemer.

Naam: ______________________________

Adres: ______________________________

Postcode/Woonplaats: ______________________________

Telefoon: ______________________________

Bedrijf: ______________________________

Het nummer van mijn Flying Dutchman card is: ______________________________

Mijn keus is gevallen op: ○ pakket I ○ pakket II.
In 1984 denk ik ___ vliegzakenreizen te maken. De premie bedraagt f ______________ per reis. Ik wens tevens mijn zakenreizen per auto/trein te verzekeren. ○ Ja ○ Nee.
Voor verzekering van zowel vlieg-, auto- als treinzakenreizen is de maximumpremie verschuldigd.
Ik maak een bedrag van f ______________ over op postgironummer 828071 t.n.v. AGO Schade N.V. te Groningen. De verzekering gaat in op de datum van overschrijving van de premie op de rekening van AGO Schade. De verzekering eindigt op 31 december 1984.

______________________________, ______________ 198 ___

(handtekening)



een postzegel
is niet nodig

ago schadeverzekering-maatschappij n.v.
antwoordnummer 130
9700 VB groningen